



UNIVERSITAS INDONESIA

ANALISA KUALITAS PELAYANAN  
INSTALASI RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT ISLAM  
SITI KHADIJAH PALEMBANG DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE SERVQUAL

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

SAMSAM USAMA  
0606044240

FAKULTAS TEKNIK  
JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
DEPOK  
DESEMBER 2008

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Samsam Usama

NPM : 0606044240

Tanda tangan : .....

Tanggal : 24 Desember 2008

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Samsam Usama  
NPM : 0606044240  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : *Analisa Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dengan Menggunakan Metode Servqual.*

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

### DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Dr. Ir. T. Yuri M. Zagloel, MEngSc ( )  
Penguji 2 : Ir. M. Dachyar, MSc ( )  
Penguji 3 : Ir.Boy Nurtjahyo M., MSIE ( )  
Pembimbing : Ir. Akhmad Hidayatno, MBT ( )

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 24 Desember 2008

## LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul :

*“Analisa Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dengan Menggunakan Metode Servqual”.*

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Teknik pada Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Indonesia dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian skripsi.

Depok, 24 Desember 2008

Pembimbing Skripsi

**Ir. Akhmad Hidayatno, MBT**

NIP. 132 161 161

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

---

---

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

Nama : Samsam Usama  
NPM : 0606044240  
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 :

*Analisa Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dengan Menggunakan Metode Servqual.*

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok  
Pada tanggal : 24 Desember 2008

Yang menyatakan

Samsam Usama

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur hanya kita panjatkan kepada hadirat Allah SWT, yang telah memberikan kekuatan serta kecukupan umur sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan tepat waktu tugas akhir skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka untuk melengkapi salah satu persyaratan menyelesaikan program pendidikan Sarjana Teknik di Departemen Teknik Industri Universitas Indonesia.

Selama penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, oleh sebab itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Akhmad Hidayatno, MBT selaku pembimbing dalam penulisan tugas akhir skripsi ini, yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberi masukan dan semangat yang berharga bagi penulis.
2. Ibu Dr. Balkis Soraya, M.KM selaku Direktur Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang yang telah banyak memberikan informasi, perizinan, saran ataupun kritik selama penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Dewi Nurhasanah sebagai asisten Direktur bidang keperawatan
4. Kedua orang tua yang selalu memberikan yang terbaik, juga senantiasa mendoakan penulis dalam setiap munajatnya
5. Istri tercinta, Nobelia Carnationi, yang telah banyak memberikan semangat dan inspirasi yang sangat berarti bagi penulis.
6. Semua rekan-rekan mahasiswa Teknik Industri yang tidak dapat disebutkan satu per satu

Akhir kata, saya berharap semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok , 24 Desember 2008

Penulis

## ABSTRACT

Name : Samsam Usama  
Study Program : Industrial Engineering  
Title : Service Quality Assesment of Outpatients Service Unit at Islamic Hospital Siti Khadijah Palembang Using Servqual Method

The purpose of this research is to determinants quality of Service of Outpatient Service Unit at Islamic Hospital Siti Khadijah Palembang with the concept service quality and has demonstrated the model of service quality gaps developed by Parasuraman *et al.* (1985, 1986, 1988, 1991, 1993, 1994; Zeithaml *et al.*, 1990). And using methodology randomly, 169 respondents, who have recently benefited from outpatients service unit of Islamic hospital Siti Khadijah in Palembang were selected to answer a modified version of the servqual questionnaire. The questionnaire contained both service expectations and perceptions questions. This study identifies five dimension Servqual ; *Tangibility, Reliability, Responsibiliy, Assurance and Emphaty* regarding the service quality as perceived in outpatient service unit of hospital. These are : empathy, giving priority to the outpatients needs, with *servqual score (SqS)* – 1.357 and *weight servqual score (WSS)* 30.18. Relationships between staff and patients, or the courtesy and understand customer's need. The next priority dimension is Tangible (SqS = - 1.124; WSS = 21.953), Responsiveness (SqS = - 1.124; WSS = 21.210), Reliable (SqS = - 0.933; WSS = 19,294), and assurance (SqS = - 0.911; WSS = 16,985). All rank of dimension is the sequence priority action for improvement of outpatients service unit at Islamic hospital Siti Khadijah Palembang.

Key words :  
Servqual, Outpatiens, Islamic Hospital

## ABSTRAK

Nama : Samsam Usama  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul : Analisa Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dengan Menggunakan Metode Servqual

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan kualitas pelayanan unit rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang dengan memakai konsep *servqual* yang ditunjukkan dengan model gap kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* (1985, 1986, 1988, 1991, 1993, 1994; Zeithaml *et al.*, 1990). Dengan menggunakan metode acak, 169 responden yang pernah menerima, mengalami pelayanan dari unit rawat jalan RSI Siti Khadijah dipilih untuk menjawab setiap pertanyaan dari kuisisioner *Servqual* yang sudah dirancang. Kuisisioner berisi masing-masing pertanyaan ekspektasi dan persepsi dari para pasien tentang pelayanan unit rawat jalan RSI Siti Khadijah. Studi ini mengidentifikasi 5 (lima) dimensi *Servqual*, yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berdasarkan persepsi pasien unit rawat jalan RSI Siti Khadijah. Dimensi empati merupakan dimensi prioritas dari para pasien, dengan nilai *servqual* Score -1,357 dan weight *servqual* score 30.18 dilanjutkan dengan dimensi lain yaitu bukti fisik (SqS = - 1.124; WSS = 21.953), daya tanggap (SqS = - 1.124; WSS = 21.210), Kehandalan (SqS = - 0.933; WSS = 19,294), dan dimesi jaminan (SqS = - 0.911; WSS = 16,985). Dimana kelima urutan tersebut adalah menjadi urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan di RSI Siti Khadijah Palembang.

Kata Kunci :  
*Servqual*, Rawat Jalan, Rumah Sakit Islam

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Pernyataan Keaslian Skripsi.....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Lembar Persetujuan .....	iv
Pernyataan Persetujuan Publikasi Tugas Akhir.....	v
Kata Pengantar .....	vi
Abstract.....	vii
Abstrak .....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Grafik .....	xiii
Daftar Rumus .....	xiv
Daftar Lampiran .....	xv
<b>BAB I    PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Permasalahan .....	2
1.3 Diagram Keterkaitan Masalah .....	2
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Ruang Lingkup Penelitian .....	3
1.7 Metodologi Penelitian .....	4
1.8 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II    LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Definisi Jasa .....	7
2.1.1 Karakteristik jasa .....	7
2.2 Kualitas Pelayanan Jasa .....	8
2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan Jasa .....	8
2.2.2 Metode <i>Servqual</i> .....	9
2.2.3 Model Kesenjangan ( <i>Gap</i> ) Kualitas Jasa.....	10
2.2.4 <i>Servqual Score</i> (Nilai <i>Servqual</i> ) .....	12
2.3 Teknik Pengumpulan Data .....	14
2.3.1 Pengumpulan Data dengan Kuisisioner .....	15
2.4 Populasi Dan Sampel .....	15
2.4.1 Teknik Pengambilan Sampel .....	15
2.4.2 Ukuran Sampel .....	16
2.4.3 Skala Pengukuran .....	17
2.4.4 Pengujian Instrumen Penelitian .....	19
2.4.4.1 Uji Validitas .....	19
2.4.4.2 Uji Reliabilitas .....	20
<b>BAB III    PENGOLAHAN DAN PENGOLAHAN DATA .....</b>	<b>22</b>
3.1 Sejarah Singkat RSI Siti Khadijah Palembang .....	22

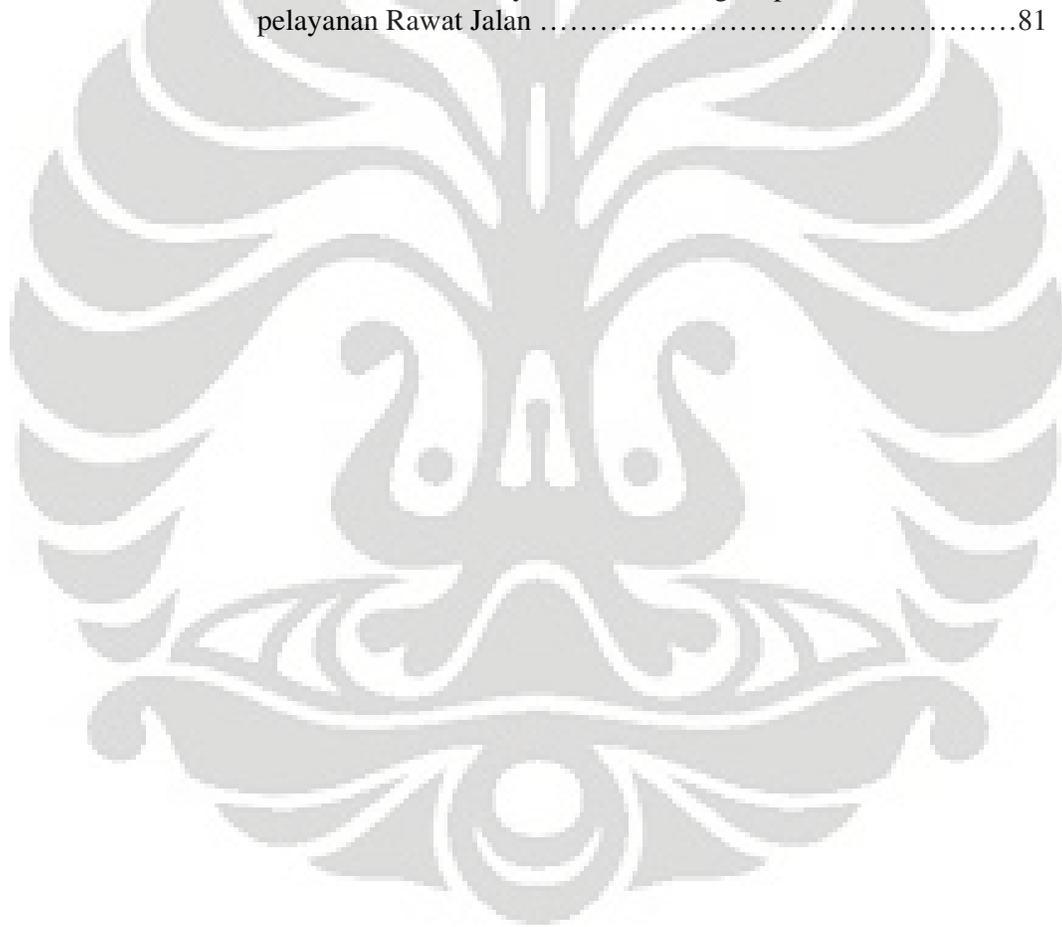
3.2	Visi, Misi Tujuan RSI Siti Khadijah .....	22
3.3	Sumber Daya Manusia Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah ....	24
3.4	Konsep Penelitian .....	24
3.5	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
3.6	Tahapan Penelitian .....	25
	3.6.1 Identifikasi Responden .....	25
	3.6.2 Penentuan Atribut-atribut pasien Dimensi Servqual.....	25
	3.6.3 Perancangan Kuisisioner dan Penyebaran Pilot Sampel ...	27
	3.6.4 Uji Validitas, Reliabilitas dan Penentuan Sampel Minimum .....	29
<b>BAB IV</b>	<b>ANALISA DATA .....</b>	<b>49</b>
4.1	Analisa untuk setiap Dimensi Servqual .....	49
	4.1.1 Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ) .....	49
	4.1.2 Dimensi Keandalan ( <i>Reliable</i> ) .....	56
	4.1.3 Dimensi Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	60
	4.1.4 Dimensi Jaminan ( <i>Assurance</i> ) .....	65
	4.1.5 Dimensi Empati ( <i>Emphaty</i> ) .....	69
4.2	Analisa Perbandingan Skor Aktual Kualitas Pelayanan .....	73
4.3	Analisa Tingkat Kepentingan Setiap Dimensi .....	74
4.4.	Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Setiap Dimensi .....	75
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>78</b>
5.1	Kesimpulan .....	78
5.2	Saran .....	80
	<b>DAFTAR REFERENSI</b>	
	<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
	<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah SDM RSI Siti Khadijah .....	24
Tabel 3.2	Atribut Pelayanan Pasien .....	25
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Pernyataan Ekspektasi Pasien.....	29
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Pernyataan Persepsi Pasien.....	30
Tabel 3.5	Jenis Kelamin Responden.....	32
Tabel 3.6	Proporsi Usia Responden.....	33
Tabel 3.7	Proporsi Tingkat Pendidikan Responden.....	34
Tabel 3.8	Jenis Pekerjaan Responden.....	35
Tabel 3.9	Pendapatan Responden per Bulan .....	35
Tabel 3.10	Frekuensi Kunjungan Responden.....	36
Tabel 3.11	Jenis Pelayanan (Poliklinik) yang dikunjungi Responden .....	37
Tabel 3.12	Nilai Ekpektasi Atribut Pelayanan .....	39
Tabel 3.13	Nilai Ekspektasi Responden Terhadap Seluruh Dimensi.....	40
Tabel 3.14	Nilai Persepsi Responden .....	41
Tabel 3.15	Nilai Persepsi Responden Terhadap Seluruh Dimensi.....	43
Tabel 3.16	Tingkat Kepentingan Untuk 5 (Lima) Dimensi Servqual.....	44
Tabel 3.17	Hasil Perhitungan Servqual Score Setiap Atribut .....	45
Tabel 3.18	Perhitungan Servqual Score Setiap Dimensi .....	47
Tabel 3.19	Weighted Servqual Score (WSS) .....	47
Tabel 3.20.	Perhitungan Nilai Kualitas Pelayanan Actual untuk Setiap Dimensi.....	48
Tabel 4.1	Nilai Atribut Ekspektasi Dimensi Bukti Fisik Hasil Survey .....	49
Tabel 4.2	Peringkat Nilai Ekspektasi Atribut Dimensi Bukti Fisik .....	51
Tabel 4.3	Nilai Atribut Persepsi Dimensi Bukti Fisik .....	52
Tabel 4.4	Peringkat Nilai Atribut Persepsi Dimensi Bukti Fisik .....	53
Tabel 4.5	Peringkat Atribut Dimensi Bukti Fisik Berdasarkan Nilai Servqual.....	54
Tabel 4.6	Peringkat Atribut Dimensi Kehandalan Berdasarkan Nilai Ekspektasi.....	56
Tabel 4.7	Peringkat Atribut Dimensi Kehandalan Berdasarkan Nilai Persepsi .....	58
Tabel 4.8	Peringkat Atribut Dimensi Kehandalan Berdasarkan Nilai Servqual .....	59
Tabel 4.9	Peringkat Atribut Pelayanan Dimensi Daya Tanggap Berdasarkan Nilai Ekspektasi.....	61
Tabel 4.10	Peringkat Atribut Pelayanan Dimensi Daya Tanggap .....	62
Tabel 4.11	Peringkat Atribut Pelayanan Dimensi Daya Tanggap Berdasarkan Nilai Servqual.....	64
Tabel 4.12	Peringkat Peringkat Nilai Ekspektasi Atribut Pelayanan Dimensi Jaminan.....	66
Tabel 4.13	Peringkat Atribut Dimensi Jaminan Berdasarkan Nilai Persepsi .....	67
Tabel 4.14	Peringkat Atribut Dimensi Jaminan Berdasarkan Nilai Servqual.....	68

**DAFTAR TABEL (lanjutan)**

Tabel 4.15	Peringkat Atribut Dimensi Empati Berdasarkan Nilai Ekspektasi.....	70
Tabel 4.16	Peringkat Atribut Dimensi Empati Berdasarkan Nilai Persepsi .....	71
Tabel 4.17	Peringkat Atribut Dimensi Empati Berdasarkan Nilai Servqual .....	72
Tabel 4.18	Peringkat Nilai Skor Aktual Servqual .....	73
Tabel 4.19	Peringkat Tingkat Kepentingan Dimensi Servqual .....	74
Tabel 4.20	Nilai Servqual dengan Pembobotan .....	76
Tabel 5.1	Rekomendasi Aktiviti Plan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan Rawat Jalan .....	81

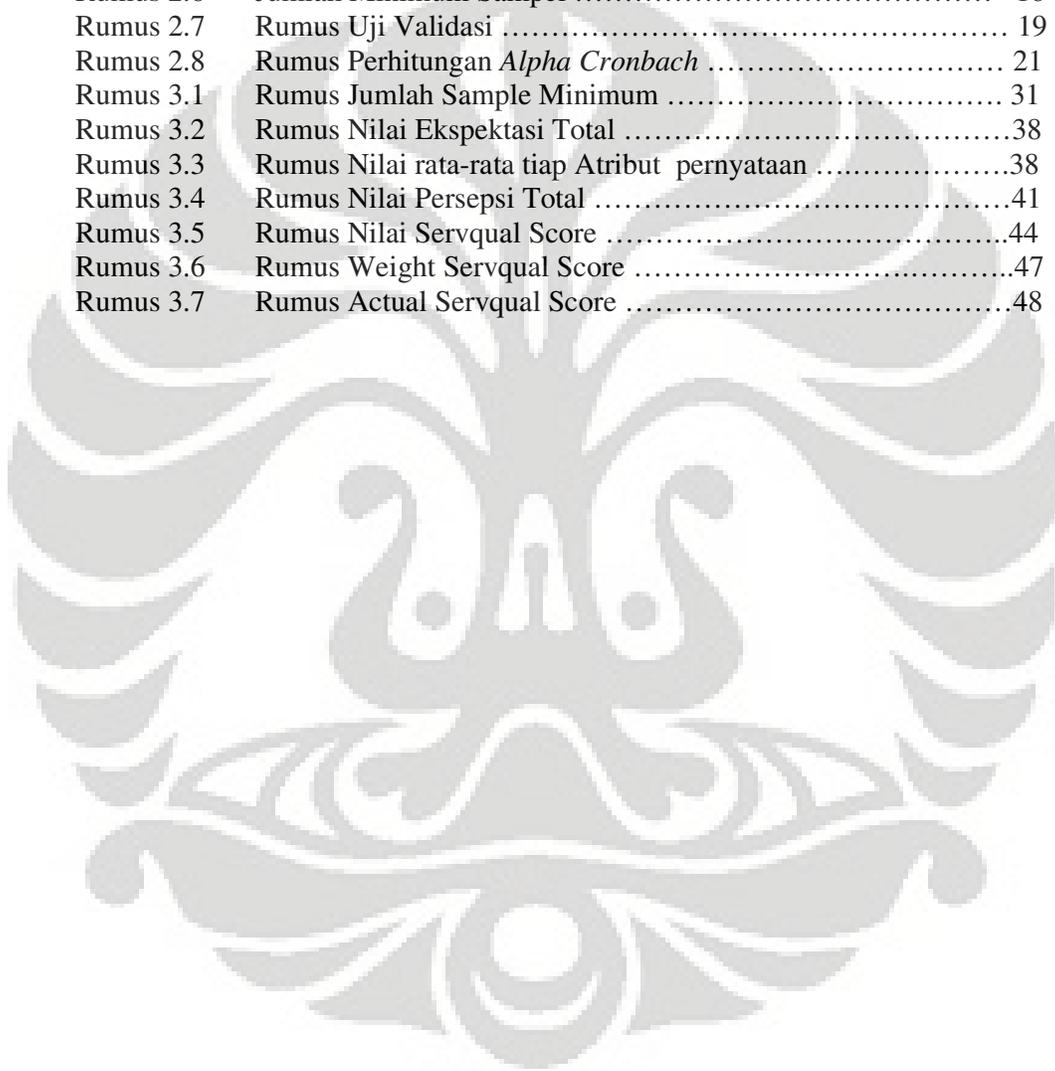


## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1	Diagram Keterkaitan Masalah .....	2
Grafik 1.2	Diagram Alir Metodologi Penelitian .....	5
Grafik 2.1	Model Gap Servqual .....	12
Grafik 3.1	Grafik Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	32
Grafik 3.2	Diagram Responden Berdasarkan Usia .....	33
Grafik 3.3	Diagram Tingkat Pendidikan Responden .....	34
Grafik 3.4	Diagram Jenis Pekerjaan Responden .....	35
Grafik 3.5	Diagram Pendapatan Responden per Bulan .....	36
Grafik 3.6	Diagram Frekuensi Kunjungan Responden .....	36
Grafik 3.7	Diagram Jenis Pelayanan yang Dikunjungi Responden .....	37
Grafik 4.1	Nilai Ekspektasi Atribut Dimensi Bukti Fisik .....	50
Grafik 4.2	Peringkat Nilai Atribut Ekspektasi Dimensi Bukti Fisik .....	51
Grafik 4.3	Nilai Persepsi Setiap Atribut Dimensi Bukti Fisik .....	52
Grafik 4.4	Peringkat Nilai Ekspektasi Setiap Atribut Dimensi Bukti Fisik ..	54
Grafik 4.5	Peringkat Atribut Dimensi Bukti Fisik berdasarkan Nilai Servqual .....	55
Grafik 4.6	Peringkat Atribut Dimensi Keandalan berdasarkan Nilai Ekspektasi .....	57
Grafik 4.7	Peringkat Atribut Dimensi Keandalan berdasarkan Nilai Persepsi.....	58
Grafik 4.8	Peringkat Atribut Dimensi Keandalan berdasarkan Nilai Servqual.....	59
Grafik 4.9	Peringkat Atribut Dimensi Daya Tanggap berdasarkan Nilai Ekspektasi.....	61
Grafik 4.10	Peringkat Atribut Pelayanan Dimensi Daya Tanggap.....	63
Grafik 4.11	Peringkat Atribut Pelayanan Dimensi Daya Tanggap berdasarkan Nilai Servqual.....	64
Grafik 4.12	Peringkat Nilai Ekspektasi Atribut Pelayanan Dimensi Jaminan.....	66
Grafik 4.13	Peringkat Nilai Persepsi Atribut Pelayanan Dimensi Jaminan ...	67
Grafik 4.14	Peringkat Atribut Dimensi Jaminan berdasarkan Nilai Servqual .....	68
Grafik 4.15	Peringkat Nilai Ekspektasi Atribut Pelayanan Dimensi Empati .....	70
Grafik 4.16	Peringkat Atribut Dimensi Empati berdasarkan Nilai Persepsi .....	71
Grafik 4.17	Peringkat Atribut Dimensi Empati berdasarkan Nilai Servqual .....	72
Grafik 4.18	Peringkat berdasarkan Tingkat kepentingan Dimensi Servqual .....	74
Grafik 4.19	Prioritas Perbaikan Dimensi Kualitas Pelayanan berdasarkan Servqual Score .....	75
Grafik 4.20	Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Weight Servqual Score .....	76

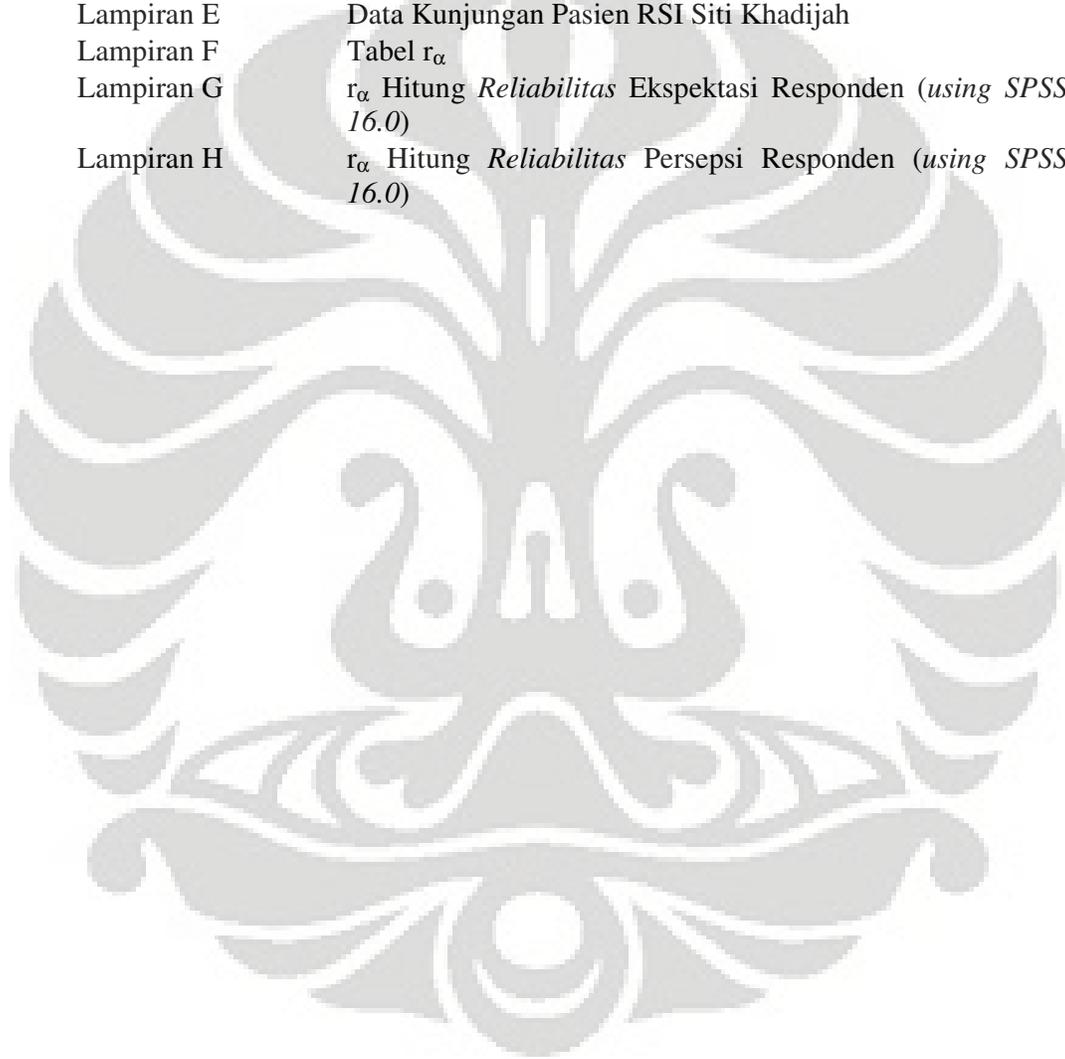
## DAFTAR RUMUS

Rumus 2.1	Servqual Score .....	12
Rumus 2.2	Expectation Score .....	13
Rumus 2.3	Expectation Total responden .....	13
Rumus 2.4	Perception Score .....	13
Rumus 2.5	Perception Total Responden .....	14
Rumus 2.6	Jumlah Minimum Sampel .....	16
Rumus 2.7	Rumus Uji Validasi .....	19
Rumus 2.8	Rumus Perhitungan <i>Alpha Cronbach</i> .....	21
Rumus 3.1	Rumus Jumlah Sample Minimum .....	31
Rumus 3.2	Rumus Nilai Ekspektasi Total .....	38
Rumus 3.3	Rumus Nilai rata-rata tiap Atribut pernyataan .....	38
Rumus 3.4	Rumus Nilai Persepsi Total .....	41
Rumus 3.5	Rumus Nilai Servqual Score .....	44
Rumus 3.6	Rumus Weight Servqual Score .....	47
Rumus 3.7	Rumus Actual Servqual Score .....	48



**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A	Kuisisioner Servqual
Lampiran B	Nilai Skala Likert Ekspektasi Responden Terhadap Seluruh Atribut Pelayanan ( <i>Skala Likert 1-5</i> )
Lampiran C	Nilai Skala Likert Persepsi Responden Terhadap Seluruh Atribut Pelayanan ( <i>Skala Likert 1-5</i> )
Lampiran D	Struktur Organisasi RSI Siti Khadijah
Lampiran E	Data Kunjungan Pasien RSI Siti Khadijah
Lampiran F	Tabel $r_{\alpha}$
Lampiran G	$r_{\alpha}$ Hitung <i>Reliabilitas</i> Ekspektasi Responden ( <i>using SPSS 16.0</i> )
Lampiran H	$r_{\alpha}$ Hitung <i>Reliabilitas</i> Persepsi Responden ( <i>using SPSS 16.0</i> )



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, masyarakat semakin memiliki kesadaran yang meningkat akan kesehatan, baik pribadi atau lingkungannya. Seiring dengan kesadaran tersebut, maka masyarakat semakin memberi banyak perhatian terhadap kualitas pelayanan kesehatan pada lembaga-lembaga, institusi-institusi atau organisasi-organisasi pelayanan jasa kesehatan, baik puskesmas, klinik kesehatan, laboratorium kesehatan ataupun Rumah Sakit.

Rumah Sakit Islam (RSI) merupakan bagian dari institusi kesehatan yang harus menjadi bagian dari pilihan masyarakat dalam melayani kebutuhan kesehatannya, oleh karena itu pihak manajemen Rumah Sakit harus senantiasa terus menerus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga memiliki kualitas pelayanan yang benar-benar prima, sesuai dengan harapan dan persepsi dari setiap customer atau pasiennya.

Keunggulan kualitas pelayanan ini adalah salah satu aspek untuk mencapai keunggulan dalam berkompetisi dengan rumah sakit lainnya. Sehingga pada akhirnya setiap pasien atau pengguna pelayanan jasa kesehatan pada Rumah Sakit akan merasa nyaman dan senang bahkan akan menjadi pengguna pelayanan yang loyal. Dalam kondisi lain pengguna atau konsumen loyal ini akan menarik *customer* atau konsumen baru untuk memakai pelayanan jasa kesehatan pada Rumah Sakit tersebut, sehingga kemungkinan terjadinya promosi gratis dalam bentuk *word of mouth* yang dilakukan konsumen atau pengguna loyalis ini.

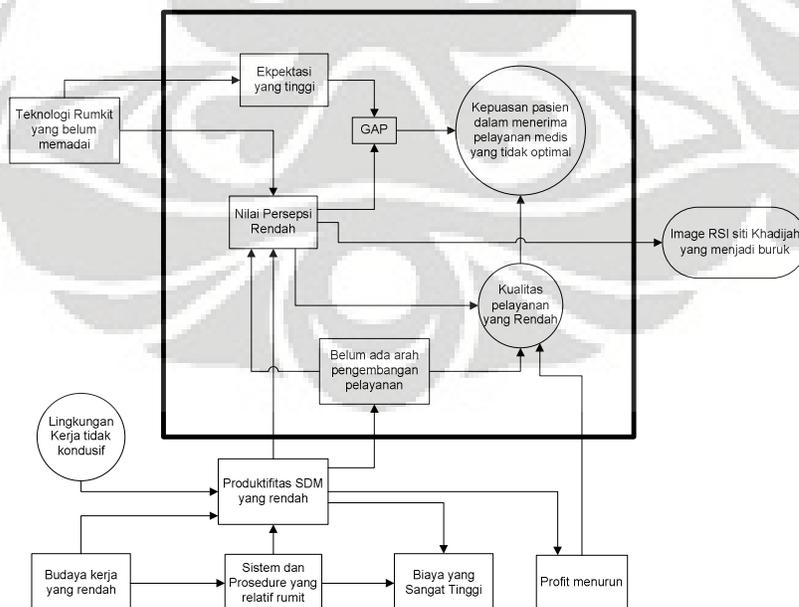
Untuk mengevaluasi betapa pentingnya kualitas pelayanan prima pada Institusi atau lembaga kesehatan, Rumah sakit ini, terutama pelayanan jasa Instalasi Rawat Jalan maka merasa perlu dilakukan penelitian dengan judul “Analisa Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Dengan Menggunakan Metode Servqual Di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang”.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan *Service Quality (Servqual)*, yaitu suatu metode atau cara untuk mengukur kualitas pelayanan berdasar *gap* antara persepsi dan harapan pelanggan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam buku mereka yang berjudul *Delivery Quality Service : Balancing Customer Perception & Expectations*, Free Press, 1990.

## 1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang disampaikan penulis pada sub bab sebelumnya, maka permasalahan yang dihadapi oleh Rumah Sakit Islam Siti Khadijah dapat dirumuskan sebagai berikut : “Bagaimana upaya RSI Siti Khadijah Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kesehatan di Instalasi Rawat jalan sehingga dapat memenuhi kepuasan atau kebutuhan pasiennya?”.

## 1.3 Diagram Keterkaitan Masalah



Grafik 1.1 Diagram Keterkaitan Masalah

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang ingin dicapai, yaitu :

1. Mendapatkan nilai tingkat kualitas pelayanan instalasi Rawat Jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Kota Palembang berdasarkan nilai *gap* (kesenjangan) antara persepsi pasien terhadap kinerja Pelayanan dengan harapannya, serta mendapatkan faktor-faktor atau dimensi pelayanan mana yang kritis sehingga terjadi ketidakpuasan dari pasien-pasien instalasi rawat jalan
2. Memperoleh aspek-aspek penting dari dimensi *Servqual* yang sebagai usulan strategi yang dapat menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

#### 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan analisa dan informasi kepada pihak RSI Siti Khadijah tentang kualitas pelayanan jasa kesehatan terutama di Instalasi Rawat Jalan yang sudah diberikan kepada pasien selama ini.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasanya terutama dalam pelayanan instalasi Rawat Jalan sehingga RSI Siti Khadijah Palembang jadi memiliki pelayanan jasa Rawat Jalan yang berkualitas sesuai harapan.

#### 1.6 Ruang Lingkup Penelitian

Untuk lebih mengarahkan permasalahan yang akan dibahas sehingga tercapai tujuannya, maka dalam penelitian ini penulis batasi pada ;

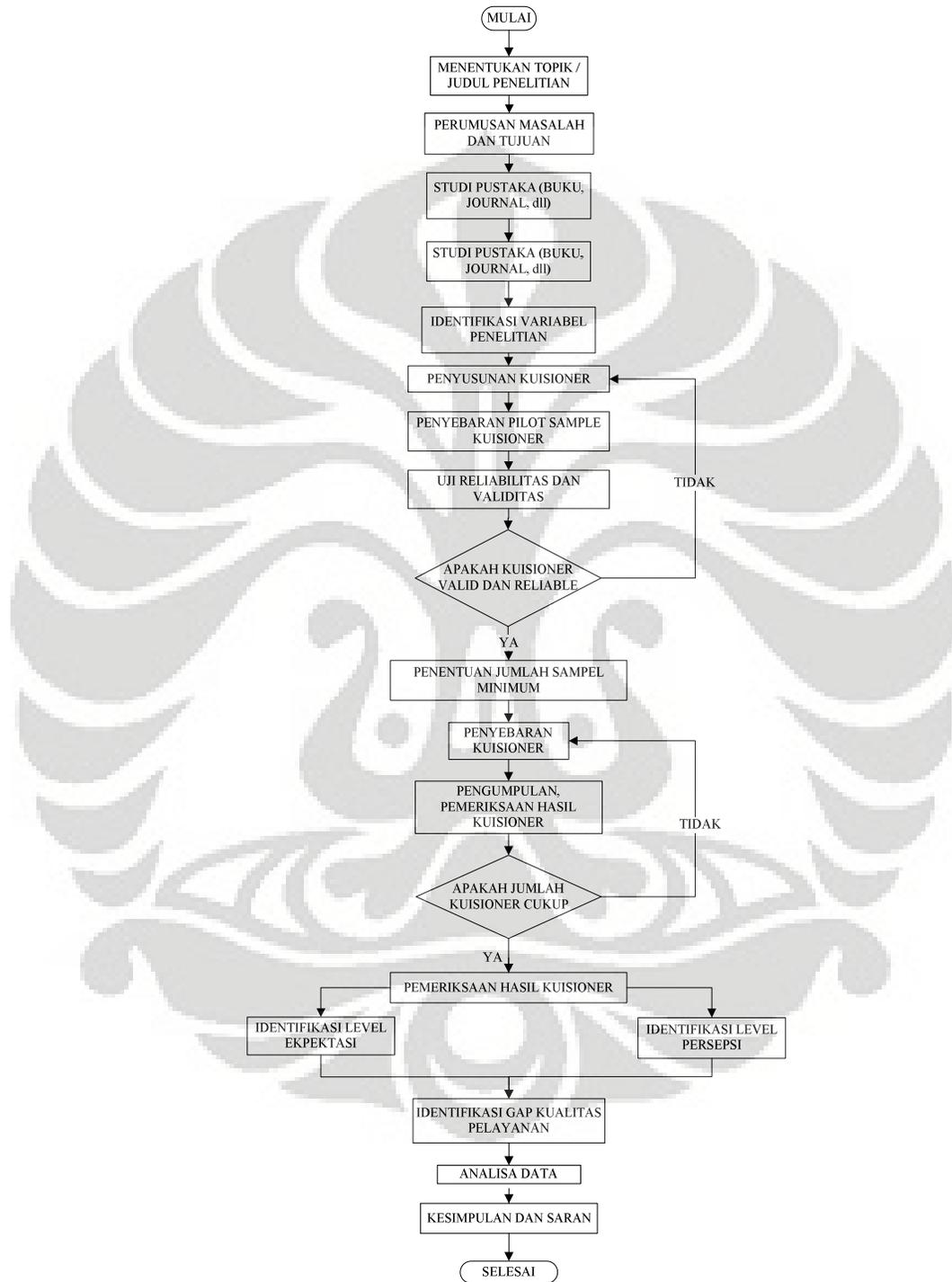
- a. Tugas Akhir ini dibatasi pada penelitian kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan, sehingga kuisisioner dibagikan kepada pasien yang pernah dirawat atau sedang dirawat di Instalasi Rawat jalan RSI Siti Khadijah Palembang.
- b. Hasil penelitian ini tidak digunakan untuk merumuskan strategi pemasaran atau strategi perbaikan secara langsung, tapi hanya sebagai masukan atau usulan bagi Manajemen RSI Siti Khadijah Palembang untuk peningkatan kualitas layanan di Instalasi Rawat Jalan.
- c. Dalam penelitian ini diasumsikan bahwa setiap responden mampu berpikir secara logis atau rasional dalam menjawab pertanyaan kuisisioner dan responden bersikap netral dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan RSI Siti Khadijah Palembang.
- d. Semua data yang didapat dari kuisisioner yang disebarakan dapat mewakili pendapat dan diisi dengan sebenar-benarnya oleh responden.
- e. Informasi yang diperoleh dari rumah sakit dianggap benar

### **1.7 Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode *Service Quality* (*Servqual*) yaitu suatu metode atau cara untuk mengukur kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan berdasar persepsi dan harapan pelanggan, yang meliputi kelima dimensi kualitas pelayanan yaitu, 1. Keandalan (*reliability*), 2. Berwujud (*tangibles*), 3. Daya tanggap (*responsiveness*), 4. Jaminan (*assurance*) dan 5. Empati (*emphaty*), yang dibuat oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif, data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dengan menggunakan kuesioner, wawancara dan observasi. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui penelusuran berbagai kepustakaan dan dokumentasi. Analisis data yang diperoleh dari kuesioner dilakukan dengan bantuan program Microsoft Office Excel dan SPSS 16.0.

### 1.7.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian



Grafik 1.2 Diagram Alir Metodologi Penelitian

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran dan memudahkan pembahasan dalam skripsi ini, maka akan disajikan sistematika penulisan yang merupakan garis besar dari skripsi ini. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan hal-hal yang melatarbelakangi masalah penulisan dan alasan pemilihan judul, perumusan masalah penelitian, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori yang diambil dari beberapa literature yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian. Teori-teori tersebut menjadi acuan atau pedoman dalam melakukan langkah-langkah penelitian agar benar-benar dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

### **BAB III : PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN**

Bab ini berisi tentang cara pengumpulan data dan Pengolahannya

### **BAB IV : ANALISA DATA**

Bab ini berisi kumpulan data-data primer maupun data sekunder yang diperlukan untuk menganalisa permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisisioner. Pengolahan data dilakukan sesuai dengan metodologi penelitian yang telah ditetapkan.

### **BAB V : KESIMPULAN**

Berisi kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisa dan interpretasi data sehingga dapat memberikan beberapa rekomendasi atau saran yang berkaitan dengan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### **DAFTAR PUSTAKA DAN LAMPIRAN**

Daftar Referensi-referensi baik journal, buku atau makalah yang dipakai dalam mendukung penulisan penelitian

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Definisi Jasa

Mengenai pengertian atau definisi Jasa, beberapa ahli mendefinisikan, diantaranya adalah :

*Phillip Kotler*<sup>1</sup> : Adalah setiap tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Produksinya bisa terkait dan bisa juga tidak terikat pada suatu produk fisik.

*Christian Gronross*<sup>2</sup>: Adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan kerap kali terjadi dalam jasa, sekalipun pihak-pihak yang terlibat mungkin tidak menyadarinya. Selain itu, dimungkinkan ada situasi dimana pelanggan sebagai individu tidak berinteraksi langsung dengan perusahaan jasa.

##### 2.1.1 Karakteristik Jasa

Berbagai riset dan literatur sering menyebutkan bahwa jasa memiliki karakteristik unik yang dapat membedakannya dari barang atau produk – produk manufaktur. Empat karakteristik yang paling sering dijumpai dalam jasa dan sebagai karakter pembeda dari barang manufaktur lainnya (Payne, 2001 : 9) adalah :

1. *Intangibility*, artinya bahwa jasa tidak memiliki wujud (*intangible*). Tidak seperti produk yang berbentuk fisik. Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium sebelum dibeli atau digunakan.
2. *Variability*. Jasa merupakan variabel yang sangat bervariasi karena bergantung pada siapa saja sebagai penyedia dan kapan ia harus disediakan. Hal ini dikarenakan oleh interaksi manusia (karyawan dan

konsumen) dengan segala perbedaan harapan dan persepsi yang menyertai interaksi tersebut.

3. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan). Jasa biasanya dikonsumsi dan diproduksi dalam waktu yang bersamaan. Hal ini tidak berlaku untuk barang fisik yang diproduksi, dibuat, dan disimpan dalam bentuk inventory. Didistribusikan dan dikonsumsi dalam waktu yang tidak bersamaan.
4. *Perishability* (tidak tahan lama). Jasa tidak mungkin disimpan dalam persediaan. Artinya, jasa tidak bisa disimpan, dijual kembali kepada orang lain, atau dikembalikan kepada produsen jasa, dimana ia membeli jasa. Keberadaan nilai jasa hanya pada suatu periode waktu tertentu ketika jasa tersebut seharusnya digunakan.

Keempat karakteristik utama tersebut dapat juga dinamakan paradigma IVIP (Lovelock & Gummesson, 2004).

## **2.2 Kualitas Pelayanan Jasa**

### **2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan Jasa**

Ada beberapa definisi yang berbeda mengenai kualitas jasa. Salah satu yang biasa digunakan adalah suatu tingkat dimana suatu jasa atau layanan sesuai dengan kebutuhan atau ekspektasi konsumen (Lewis & Mitchell, 1990. Wisniewski & Donnelly, 1996). Kualitas jasa dapat didefinisikan juga sebagai perbedaan (gap) antara ekspektasi dan persepsi konsumen jasa. Jika ekspektasi melebihi tingkat pelayanan yang diberikan maka persepsi terhadap kualitas dianggap kurang memuaskan, sehingga terjadilah ketidakpuasan konsumen (Parasuraman, *et al*, 1985; Lewis & Mitchell, 1990).

Kualitas jasa adalah tingkat kesesuaian antara harapan pelanggan dibandingkan dengan kinerja yang dirasakannya. Kualitas merupakan sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar atau sebagai strategi untuk terus tumbuh. Keunggulan suatu produk jasa tergantung dari keunikan serta kualitas

yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

### 2.2.2 Metode Servqual

Untuk mendefinisikan kualitas jasa dan mengukur dimensi kualitas pelayanan Jasa, Parasuraman pada tahun 1988, telah memperkenalkan sebuah metode dengan nama metode *Servqual*. Pada awalnya, Parasuraman mengidentifikasi 10 (sepuluh) dimensi utama dalam sebuah kualitas pelayanan yaitu :

1. *Reliability* ; handal dan konsisten dalam kinerja
2. *Responsiveness* ; siap dan mau untuk melayani
3. *Competence* ; memiliki kemampuan dan keahlian yang sesuai
4. *Access* ; mudah dan dekat untuk dihubungi.
5. *Courtesy* ; kesopansantunan karyawan atau penyedia jasa pelayanan
6. *Communication* ; komunikasi dengan customer
7. *Credibility*
8. *Security* ; keamanan dan terbebas dari bahaya
9. *Customer knowledge* ; mengerti kebutuhan pelanggan dan perhatian secara pribadi.
10. *Tangibles* ; fasilitas dan aspek-aspek fisik.

Pada awal tahun 1990 itu, Parasuraman mengidentifikasi ulang dimensi Servqual menjadi 5 (lima) dimensi dengan rincian sebagai berikut :

1. ***Tangibles***, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

2. ***Reliability***, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan

yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

3. **Responsiveness**, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. **Assurance**, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai, atau penyedia jasa untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen antara lain kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

5. **Empathy**, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik. *Empathy* ini terdiri dari komponen *communication* (komunikasi) dan *understanding the customer* (memahami pelanggan).

5 (Lima) dimensi diatas juga biasa dapat disingkat dengan kata *RATER* (*Reliability, Assurance, Tangible, Emphaty, dan Responsiveness*).

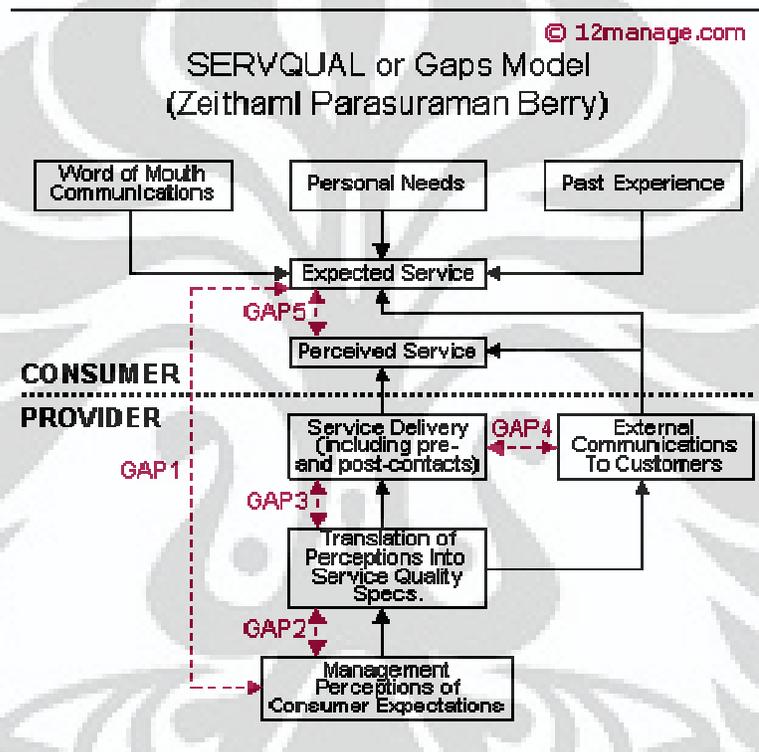
### 2.2.3. Model Kesenjangan atau Gap Kualitas Jasa Servqual

Untuk mengetahui penyebab perbedaan persepsi dalam memberikan kualitas jasa maka Parasuraman, Zeithaml, dan Berry membentuk model kualitas jasa yang mengidentifikasi adanya 5 kesenjangan (gap) yang mengakibatkan kegagalan penyampaian kualitas jasa sebagai berikut :

1. Gap Persepsi Manajemen. Yaitu adanya perbedaan antara penilaian pelayanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya orientasi penelitian pemasaran, Pemanfaatan yang tidak memadai atas temuan penelitian, kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pelanggan, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai. Serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.
2. Gap Spesifikasi Kualitas. Yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi kualitas jasa. Kesenjangan terjadi antara lain karena tidak memahami komitmen manajemen terhadap kualitas jasa. Persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadai ketidaklayakan, tidak memadai standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan.
3. Gap Penyampaian Pelayanan. Yaitu kesenjangan spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*Service Delivery*). Kesenjangan ini terutama disebabkan oleh faktor-faktor :
  - a. Ambiguitas peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugasnya sesuai dengan harapan manajer tetapi memuaskan pelanggan.
  - b. Konflik Peran, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka dapat memuaskan semua pihak.
  - c. Kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakan.
  - d. Kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai.
  - e. Sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadai sistem pengendalian dengan sistem imbalan.
  - f. *Perceived control*, yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara pelayanan.
  - g. *Team Work*, yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama.
5. Gap komunikasi pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Ekspektasi pelanggan mengenai kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pernyataan yang dibuat oleh perusahaan melalui komunikasi eksternal pemasaran. Kesenjangan ini terjadi karena :
  - a. Tidak memadai komunikasi horisontal
  - b. Adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan. Dalam

hal ini komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan customer.

6. Gap dalam pelayanan yang dirasakan. Yaitu perbedaan persepsi antara jasa yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pelanggan. Jika keduanya terbukti sama, maka perusahaan akan memperoleh citra dan dampak positif. Namun, bila yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kesenjangan ini akan menimbulkan permasalahan bagi perusahaan.



Grafik 2.1 Model Gap Servqual

(Parasuraman, et al., 1985; curry, 1999; Luk & layton, 2002)

#### 2.2.4 *Servqual Score* (Nilai Servqual)

Nilai Servqual (*Servqual Score*) yang dimaksud adalah nilai yang diperoleh untuk menentukan sebuah dimensi kualitas pelayanan, apakah kualitas pelayanan itu bisa dikatakan berkualitas ataupun tidak, sesuai harapan ataupun tidak. Adapun servqual score atau nilai servqual tersebut dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Servqual Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score} \quad 2.1$$

Dimana :

*Expectation Score (ES)*: nilai harapan pelanggan terhadap setiap atribut pelayanan

*Perception Score (PS)*: nilai yang diberikan oleh pelanggan pada setiap pelayanan

*Expectation Score (ES)* adalah nilai harapan para pelanggan dari setiap atribut pelayanan. Untuk menghitung *expectation score* berdasarkan hasil survey, dapat menggunakan rumus :

$$ES = E_{\text{total}} \text{ responden} / \text{Total Responden} \quad 2.2$$

Dimana :

$$E_{\text{Total}} = (E_1 \times 1) + (E_2 \times 2) + (E_3 \times 3) + (E_4 \times 4) + (E_5 \times 5) \quad 2.3$$

$E_1$  = Jumlah responden dengan jawaban tidak penting

$E_2$  = Jumlah responden dengan jawaban kurang penting

$E_3$  = Jumlah responden dengan jawaban penting

$E_4$  = Jumlah responden dengan jawaban penting sekali

$E_5$  = Jumlah responden dengan jawaban sangat penting

Total Responden adalah jumlah sample atau jumlah total responden dalam sebuah survey.

Kemudian setelah mendapatkan  $E_{\text{total}}$ , dicari nilai rata-rata dengan membagi nilai yang diperoleh dari rumus  $E_{\text{total}}$  dengan jumlah responden, maka akan mendapatkan nilai Ekspektasi atau nilai harapan untuk tiap-tiap atribut pelayanan.

Untuk menghitung Nilai Persepsi (*perception score*) dari setiap atribut pelayanan, cara perhitungannya sama dengan cara perhitungan nilai ekspektasi, rumus tersebut dapat dituliskan sebagai berikut :

$$PS = P_{\text{total}} \text{ responden} / \text{Total Responden} \quad 2.4$$

Dimana :

$$P_{\text{Total}} = (P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4) + (P_5 \times 5) \quad 2.5$$

$P_1$  = Jumlah responden dengan jawaban tidak penting

$P_2$  = Jumlah responden dengan jawaban kurang penting

$P_3$  = Jumlah responden dengan jawaban penting

$P_4$  = Jumlah responden dengan jawaban penting sekali

$P_5$  = Jumlah responden dengan jawaban sangat penting

Total Responden = Jumlah sample yang diambil dalam survei

### 2.3. Teknik Pengumpulan Data

Di dalam suatu penelitian diperlukan teknik-teknik untuk pengumpulan data. Ada empat teknik pengumpulan data (Iqbal Hasan, 2002:38):

#### 1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden.

#### 2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara kepada responden dan jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam.

#### 3. Observasi

Secara luas, observasi atau pengamatan berarti setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran. Akan tetapi observasi atau pengamatan disini diartikan lebih sempit, yaitu pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan yang berarti tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan.

### **2.3.1. Pengumpulan Data dengan Kuesioner**

Dalam penelitian survei pemakaian kuesioner merupakan hal penting untuk mengumpulkan data. Analisis data kualitatif dan kuantitatif berdasarkan kuesioner tersebut. Sebuah kuesioner yang baik adalah sebuah kuesioner yang mengandung pertanyaan yang baik pula, dalam arti sedemikian sehingga tidak menimbulkan arti yang lain pada diri responden. Pertanyaan-pertanyaan yang ada pada sebuah kuesioner harus jelas dan mudah dimengerti sehingga mengurangi tingkat kesalahan interpretasi responden dalam pengisian kuesioner. Berdasarkan jenis pertanyaan kuisisioner dapat dibedakan menjadi 4 (empat) macam, yaitu:

1. Pertanyaan tertutup, tertutup yaitu pertanyaan yang telah disertai pilihan jawaban. Responden tinggal memilih salah satu jawaban yang tersedia. Pertanyaan tertutup dapat berupa pertanyaan pilihan berganda atau skala.
2. Pertanyaan terbuka, adalah pertanyaan yang membutuhkan jawaban bebas dari responden. Responden tidak diberi pilihan jawaban tetapi bebas menjawab sesuai dengan apa yang ada dipikrannya.
3. Pertanyaan kombinasi (tertutup dan terbuka), yaitu pertanyaan kombinasi yang telah diberi jawaban tetapi kemudian disertai dengan jawaban terbuka.
4. Pertanyaan semi tertutup, yaitu pertanyaan yang sudah disertai pilihan jawaban namun masih memungkinkan untuk menambahkan jawaban terbuka.

## **2.4 Populasi Dan Sampel**

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian, sedangkan definisi dari sample adalah himpunan bagian dari populasi.

### **2.4.1 Teknik Pengambilan Sampel**

Ada beberapa alternatif cara pengambilan sampel. Secara umum disain sampel terdiri dari dua macam teknik pengambilan sampel, yaitu (1). probability sampling dan (2) non probability sampling. Probability sampling adalah metode

sampling yang setiap anggota populasinya memiliki nilai peluang untuk terpilih menjadi sampel. Sedangkan non probability sampling adalah metode sampling yang setiap anggota populasinya tidak memiliki nilai peluang untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam non-probability sampling, pemilihan unit sampling didasarkan pada pertimbangan atau penilaian subjektif dan tidak ada penggunaan teori probabilitas. Beberapa jenis non-probability sampling yang sering dijumpai adalah *quota sampling*, *accidental sampling*, *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengambilan sampel secara non-probability sampling yaitu dengan teknik judgment sampling.

*Judgment sampling* atau *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan jasa transportasi, maka sampel sumber datanya adalah orang-orang yang diidentifikasi pernah menggunakan jasa transportasi yang menjadi objek penelitian. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif.

#### 2.4.2. Ukuran Sampel

Untuk penelitian yang menggunakan teknik sampling non probability sampling, maka ukuran sampel yang ditentukan didasarkan pada penilaian peneliti dan pendapat para ahli. Menurut Bailey dan Supranto (1997:239), ukuran sampel yang paling minimum diambil dalam penelitian yang akan menggunakan analisis statistik adalah 30.

- a. Menentukan jumlah sample minimum :

$$n_o = \frac{Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \quad 2.6$$

$n_o$  = Jumlah sample tanpa finite population correction

$Z_{\alpha/2}$  = Nilai Distribusi normal untuk  $\alpha/2$

$p$  = Proporsi kuisisioner yang dianggap benar (0.5)

$q$  = Tingkat kepercayaan (95%)

$e$  = Maksimal penyimpangan nilai rata-rata sampel dari populasi, (Tingkat Ketelitian)

### 2.4.3. Skala Pengukuran

Berdasarkan sifatnya skala pengukuran dapat dibedakan menjadi 4 (empat) macam skala yaitu skala nominal, ordinal, interval dan rasio (Iqbal Hasan, 2002:72).

#### 1. Skala Nominal

Skala ini hanya membedakan suatu kategori dengan kategori lainnya dari suatu variabel. Angka-angka yang diberikan pada obyek merupakan label dan tidak diasumsikan adanya tingkatan antara satu kategori dan kategori lainnya dalam satu variabel.

#### 2. Skala Ordinal

Adalah skala yang bertujuan untuk membedakan antara kategori-kategori dalam satu variabel dengan asumsi bahwa ada urutan atau tingkatan skala. Angka-angka ordinal lebih menunjukkan urutan peringkat. Angka-angka tersebut tidak menunjukkan kuantitas absolut, tidak pula memberikan petunjuk bahwa interval-interval antara setiap dua angka itu sama.

#### 3. Skala Interval

Adalah skala suatu variabel yang selain membedakan dan mempunyai tingkatan, juga diasumsikan mempunyai jarak yang pasti antara satu kategori dengan kategori yang lain dalam satu variabel.

#### 4. Skala Rasio

Adalah skala suatu variabel yang selain membedakan dan mempunyai tingkatan serta jarak antara suatu nilai dengan nilai yang lainnya, juga diasumsikan bahwa setiap nilai variabel diukur dari suatu keadaan atau titik yang sama (mempunyai titik nol mutlak). Angka-angka pada skala menunjukkan besaran sesungguhnya dari sifat yang kita ukur.

Berdasarkan penggunaannya, skala pengukuran dapat dibedakan menjadi beberapa jenis. Dalam penelitian ini skala yang digunakan adalah skala likert.

### 2.4.3.1. Skala Likert

Skala likert merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian (fenomena sosial spesifik), seperti sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Variabel penelitian yang diukur dengan skala likert ini, dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan titik tolak penyusunan item-item instrumen, bisa berbentuk pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen ini memiliki gradasi dari tinggi (sangat positif) sampai terendah (sangat negatif), yang dinyatakan dalam bentuk kata-kata seperti berikut:

- |                |                   |
|----------------|-------------------|
| a. Sangat baik | a. Sangat penting |
| b. Baik        | b. Penting        |
| c. Cukup baik  | c. Cukup penting  |
| d. Kurang baik | d. Kurang penting |
| e. Tidak baik  | e. Tidak penting  |

Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, maka jawaban-jawaban tersebut diberi skor seperti di bawah ini :

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| a. Sangat baik / Sangat penting | 5 |
| b. Baik / Penting               | 4 |
| c. Cukup baik / Cukup penting   | 3 |
| d. Kurang baik / Kurang penting | 2 |
| e. Tidak baik / Tidak penting   | 1 |

Instrumen penelitian yang menggunakan skala likert dapat dibuat dalam bentuk *multiple choice* atau *checklist*.

Untuk membuat skala likert dapat digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Kumpulkan sejumlah pernyataan yang sesuai dengan sikap yang akan diukur dan dapat diidentifikasi dengan jelas (positif atau negatif)
- b. Berikan pernyataan- pernyataan tersebut kepada kelompok responden untuk diisi dengan benar.

- c. Respon dari setiap pertanyaan dihitung dengan cara menjumlahkan angka-angka dari setiap pertanyaan serupa, sehingga respon yang berada pada posisi yang sama akan menerima secara konsisten nilai angka yang selalu sama. Misalnya, bernilai 5 untuk sangat positif dan bernilai 1 untuk sangat negatif. Hasil hitung akan mendapatkan skor tiap-tiap pernyataan dan skor total, baik untuk setiap responden maupun secara total untuk seluruh responden.

#### **2.4.4. Pengujian Instrumen Penelitian**

##### **2.4.4.1. Uji Validitas**

Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur sesuai dengan apa yang ingin diukur. Hubungan antara suatu pengukuran dengan suatu kriteria biasanya digambarkan dengan nilai korelasi, yang disebut koefisien validitas. Menurut American Psychological Association ( 1985 ), ada 3 (tiga) tipe validitas, yaitu :

1. *Content Validity*, yaitu uji validitas yang menggunakan pembuktian secara logika yang mengukur sejauh mana isi alat ukur telah mewakili semua aspek kerangka konseptual yang diinginkan. (Sekaran, 1992 ).
2. *Criterion-Related Validity*, yaitu yang digunakan dalam penelitian ini, adalah validitas yang berkaitan dengan relasi hasil suatu alat tes dengan kriteria yang telah ditentukan. Validitas ini memiliki dua tipe yaitu:
  - a. *Concurrent validity*, yang menunjukkan hubungan antara alat tes dengan keadaan sekarang.
  - b. *Predictive validity*, yang menunjukkan hubungan antara hasil pengukuran dengan keadaan yang akan datang.

Hubungan suatu tes atau pengukuran dengan kriteria biasanya digambarkan dengan nilai korelasi, yang disebut koefisien validitas. Dalam kenyataannya, jarang dijumpai koefisien validitas yang lebih besar dari 0,6 dan koefisien validitas yang berkisar antara 0,3-0,4 dapat dianggap cukup valid.

3. *Construct Validity*, adalah suatu konsep yang dapat dijabarkan berdasarkan suatu konsep teoritis, tetapi tidak dapat diukur secara langsung dan sangat sulit untuk menghindari dari kesalahan pengukuran (*measurement error*). *Construct validity* adalah suatu metode pengujian validitas yang digunakan untuk melihat hubungan antar hasil pengukuran dengan konsep teoritis yang melatarbelakanginya. Menurut Kaplan dan Saccuzo (1993), validitas konstruk ditetapkan melalui sederetan aktivitas tentang sesuatu yang akan diukur, yang didefinisikan oleh peneliti. Untuk menghitung validitas ini dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}} \quad 2.7$$

$r_{xy}$  = Koefisien Koreksi

$n$  = Jumlah subject yang dicoba

$x$  = Butir Pertanyaan

$y$  = Faktor yang digunakan dalam penelitian (ke-5 dimensi Servqual)

#### 2.4.4.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, artinya pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang konsisten (*reliable*), dapat memberikan hasil yang relatif sama jika dilakukan pengukuran yang berbeda waktunya. Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik. Reliabilitas memberikan gambaran sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran (*measurement error*). Tinggi rendahnya reliabilitas secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Secara teoritis besarnya koefisien reliabilitas berkisar antara 0,00-1,00. Besarnya koefisien reliabilitas minimal yang harus dipenuhi oleh suatu alat ukur adalah 0,7 (Kaplan dan Saccuzo, 1993). Disamping itu, walaupun koefisien dapat bertanda positif

atau negatif, namun dalam hal reliabilitas, koefisien yang besarnya kurang dari nol tidak ada artinya karena interpretasi reliabilitas selalu mengacu kepada koefisien yang positif.

Metode-metode perhitungan reliabilitas dapat dikelompokkan berdasarkan sumber-sumber alat pengukuran sebagai berikut :

1. Test re-test reliability
2. Parallel form reliability
3. Internal consistency

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi sumber-sumber variansi dari suatu alat tes yang tunggal. Salah satu caranya adalah dengan mengevaluasi internal consistency suatu alat tes dengan membagi tes tersebut ke dalam komponen-komponen dengan cara :

1. Split Half Method ( Spearman Brown Correlation )
2. Alpha Cronbach

Dalam penelitian ini akan digunakan metode *Alpha Cronbach*, yaitu metode perhitungan reliabilitas yang dikembangkan oleh *Cronbach*. Koefisien Alpha Cronbach merupakan koefisien reliabilitas yang paling umum digunakan untuk mengevaluasi *internal consistency*. *Alpha Cronbach* dapat diinterpretasikan sebagai koefisien korelasi antara pengujian atau skala tersebut dengan pengujian atau skala yang memiliki jumlah item yang sama. Karena diinterpretasikan sebagai koefisien korelasi, maka nilainya berkisar antara 0 sampai 1 ( nilai negatif bila item-item tidak berkorelasi positif dan model reliabilitas dilanggar )

Alpha Cronbach dapat dihitung dengan menggunakan rumus :

$$r_{xx'} = \left( \frac{K}{K-1} \right) \times \left( 1 - \left[ \frac{\sum x_{ii}}{\sum x_{ii} + \sum x_{ij}} \right] \right) \text{ dimana } i \neq j \quad 2.8$$

$X_{ii}$  s &  $X_{ij}$  s = Faktor dalam correlation matrix

n = Jumlah subject yang dicoba

x = Butir pertanyaan

y = Faktor yang digunakan dalam penelitian (ke-5 dimensi ServQual)

K = Jumlah subject dalam dimensi

### **BAB III**

#### **PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

##### **3.1 Sejarah Singkat Rumah Sakit Islam Siti Khadijah**

Rumah Sakit Islam Siti Khadijah adalah rumah sakit yang berada dibawah naungan yayasan Islam Siti Khadijah di kota Palembang Sumatera Selatan. Sebuah Rumah sakit yang bernuansa Islam di kota Palembang. Berdiri pada tahun 1974 dibawah yayasan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah dengan SK Gubernur No. 593/KPTS/VII/1974. Pada tahun 1980 secara definitif Rumah sakit mulai berfungsi di bagian rawat jalan yaitu ; poli Umum, Gigi, BKIA dan Rumah Obat. Dan pada tahun 1983 menambah pelayanan Rawat Inap dengan jumlah tempat tidur 61 TT. Pada tahun 1987 Jumlah tempat tidur pada rawat inap bertambah menjadi 80 TT, dan pada bulan oktober 2007 telah terakreditasi penuh dengan status Rumah Sakit yang memiliki 5 (lima) pelayanan dasar dengan menambah jumlah TT menjadi 170 TT. Adapun luas areal Rumah Sakit memiliki luas  $\pm 81.879 \text{ m}^2$ , memiliki luas bangunan  $5.130 \text{ m}^2$  dan memiliki luas halaman seluas  $69.050 \text{ m}^2$  beralamat di Jalan Demang Lebar Daun Pakjo Palembang Sumatera Selatan.

##### **3.2. Visi, Misi, Motto dan Tujuan RS Siti Khadijah**

###### *a. Visi :*

Rumah Sakit Islam Siti Khadijah memiliki Visi menjadi Rumah Sakit unggulan yang Islami

###### *b. Misi*

1. Memberikan pelayanan kesehatan yang bernuansa Islami menjangkau seluruh masyarakat untuk mencapai tingkat kesehatan yang setinggi-tingginya
2. Mengelola Rumah Sakit secara profesional dan terpadu sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mutakhir

3. Melibatkan partisipasi karyawan dalam meningkatkan mutu dan pelayanan
4. Meningkatkan penghasilan karyawan

*c. Motto :*

Bekerja sebagai Ibadah, Ridho dalam pelayanan

*d. Tujuan :*

Rumah sakit Islam Siti Khadijah Palembang merupakan sarana pengabdian untuk melaksanakan maksud dan tujuan dari Yayasan Islam Siti Khadijah Palembang, yakni membina, memelihara dan meningkatkan kesejahteraan ummat di bidang kesehatan, merupakan perwujudan iman dan amal shaleh kepada Allah SWT

### 3.2.1 Unit-Unit Pelayanan Medis

Rumah Sakit Islam Siti Khadijah memiliki beberapa unit pelayanan terhadap para pasien atau masyarakat, yaitu :

1. Pelayanan Rawat Inap, dengan komposisi ruang sebagai berikut :

VIP Utama	: 2
VIP HAR	: 2
VIP Khusus	: 15
Kelas 1A	: 16
Kelas 1B	: 14
Kelas II	: 10
Kelas III	: 15
Isolasi	: 5
Neonatus	: 2

2. Pelayanan Rawat Jalan, terdiri dari

- a. Pelayanan 24 Jam

- Instalasi Gawat Darurat
- Farmasi
- Radiologi

- Ambulance
- Pemulasaran jenazah

b. Poliklinik terdiri dari :

- Spesialis : Penyakit dalam, Bedah, Syaraf, Anak, Obgyn, THT, Kulit Kelamin, dan Mata
- Umum, KIA
- Psikologi
- Medical Check Up
- One Day Care : Hemodialisa, Kemoterapi, Kamar Operasi, Kebidanan.

### 3.3 Sumber Daya Manusia RSI Siti Khadijah

Sumber daya manusia di RSI Siti Khadijah Palembang secara total berjumlah 490 orang, dapat dilihat pada perincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Jumlah SDM RSI Siti Khadijah Palembang

No	Status	Kategori				Jumlah
		Medis	Medis Keperawatan	Medis Non Keperawatan	Non Medis	
1	Pegawai Tetap	12	109	26	164	311
2	Calon Pegawai Tetap		4	2		6
3	Pegawai Kontrak	3	37	17	8	65
4	Pegawai Honor	1	61	17	29	108
		<b>16</b>	<b>211</b>	<b>62</b>	<b>201</b>	<b>490</b>

### 3.4 Konsep Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan metode survei tentang ekspektasi dan persepsi para pasien yang menggunakan pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Kuisisioner yang disebar di bagian unit pelayanan rawat jalan adalah sebagai alat ukur.

### **3.5 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Penulis mengumpulkan data dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para pasien yang datang untuk berobat ke unit rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah, yaitu para pasien yang mau berobat ataupun yang pernah berobat ke RSI Siti Khadijah, ataupun sanak keluarga yang menemani, yang juga pernah merasakan dan mengalami berbagai fasilitas dan layanan medis rawat jalan di RSI Siti Khadijah tersebut. Waktu pelaksanaan pengambilan dan pengumpulan data ini dimulai pertengahan November 2008 sampai dengan Desember 2008.

### **3.6 Tahapan Penelitian**

Secara garis besar penelitian ini terdiri dari 5 (lima) langkah, dengan urutan (1). Mengidentifikasi responden, (2). Menentukan atribut ekspektasi dan persepsi pasien, (3). Merancang kuisioner dan menyebarkan pilot sampel, (4). Melakukan uji validitas dan reliabilitas serta menentukan jumlah sampel minimum, (5). Pengumpulan dan pengolahan data hasil kuisioner

#### **3.6.1 Identifikasi Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah pasien-pasien yang menggunakan pelayanan rawat jalan di RSI Siti Khadijah. Pemilihan sampel menggunakan *convenience sampling*, yaitu setiap pasien memiliki kesempatan yang sama dalam mengisi kuisioner.

#### **3.6.2 Penentuan Atribut-atribut pasien dari Dimensi Servqual**

Atribut pasien (pelanggan) merupakan atribut yang dapat dianalisa, sehingga tujuan penelitian dapat dicapai sesuai dengan yang telah ditetapkan. Atribut-atribut ini merupakan penjabaran dari 5 (lima) dimensi servqual. Pada tahap ini dilakukan identifikasi atribut-atribut harapan dan kepuasan dari pasien (pelanggan) pengguna pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Islam Siti Khadijah.

Tabel 3.2 Atribut Pelayanan Pasien

NO	DIMENSI	ATRIBUT PELAYANAN	
1	Dimensi Bukti Fisik (Tangible)	T1	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah menggunakan <b>Peralatan Medis yang lengkap, modern dan canggih</b>
		T2	Instalasi Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>memiliki media informasi visual</b> bagi kebutuhan para pasien atau pelanggannya (POSTER, PAPAN INFORMASI dsb)

Tabel. 3.2 Atribut Pelayanan (lanjutan)

1	Dimensi Bukti Fisik (Tangible)	T3	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu berpenampilan bersih dan rapih</b>
		T4	Kondisi <b>setiap ruang, tempat</b> atau bagian yang ada di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu bersih dan rapih</b> (Tempat pendaftaran, Ruang Tunggu, toilet, mushola, tempat parkir dll)
		T5	Terdapat <b>fasilitas apotek (instalasi Farmasi)</b> yang jaraknya tidak jauh dari tempat pelayanan Rawat jalan
		T6	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memiliki Ruang Tunggu yang nyaman
2	Dimensi Daya Andal (Reliable)	R7	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan medis sesuai dengan yang dijanjikan
		R8	Petugas medis (dokter & Perawat) ataupun karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>profesional, terampil dan dapat diandalkan</b> dalam menangani masalah pelayanan medis terhadap pasiennya
		R9	Petugas medis RSI Siti Khadijah mampu menyampaikan pelayanan dan perlakuan medis secara benar
		R10	<b>Proses pembayaran yang relatif mudah,</b> fleksibel dan memiliki alternatif cara pembayaran (via ATM, Card debit/credit payment, dsb)
3	Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	R11	Penjelasan dari dokter mengenai penyakit, penyebab dan pengobatan selalu diberikan
		Rs12	<b>Proses pendaftaran pelayanan</b> medis di RSI Siti Khadijah relatif <b>mudah</b> , tidak berbelit-belit
		Rs13	Kemudahan dalam menghubungi Petugas medis atau karyawan unit Rawat Jalan RSI siti Khadijah
		Rs14	Petugas Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan yang <b>cepat dan tepat</b> bagi setiap pasiennya

		Rs15	Petugas Medis Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>bersedia membantu</b> setiap pasien atau pelanggan yang membutuhkan bantuan
		Rs16	Petugas Medis di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>siap untuk merespon</b> setiap permintaan pelayanan medis dari pasien
		Rs17	Unit Rawat jalan di RSI Siti khadijah <b>selalu menginformasikan program-program baru</b> , prosedur pelayanan atau program-program edukasi kesehatan lainnya
4	Dimensi Jaminan (Assurance)	A18	Petugas Medis atau karyawan Unit Rawat Jalan <b>dapat menumbuhkan rasa percaya</b> bagi para pasien dan pelanggannya

Tabel. 3.2 Atribut Pelayanan (lanjutan)

4	Dimensi Jaminan (Assurance)	A19	Setiap pasien atau pelanggan <b>merasa aman dan nyaman</b> selama menerima perlakuan medis atau di saat berkonsultasi di Unit rawat Jalan RSI Siti Khadijah
		A20	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah selalu <b>bersikap sopan dan ramah</b>
		A21	Setiap petugas medis (dokter, perawat, karyawan lainnya) Unit Rawat Jalan <b>mampu menjawab setiap</b> pertanyaan pasien dan menjelaskannya
5	Dimensi Empati (Emphaty)	E22	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu mengutamakan kepentingan pasien</b>
		E23	Para Petugas Medis, atau karyawan di Unit Rawat jalan RSI Siti khadijah dapat memberikan <b>perhatian medis secara individual</b> terhadap pasiennya
		E24	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>memperlakukan pasien secara penuh perhatian</b>
		E25	Unit rawat jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu berusaha memahami kebutuhan pasien</b> dengan kotak saran, sms keluhan, email, dsb

Sumber : Adaptasi dari Parasuraman, *et al.* (1994)

### 3.6.3 Perancangan Kuisisioner dan Penyebaran Pilot Sampel

#### 3.6.3.1 Perancangan Kuisisioner

Kuisisioner yang disusun dibagi menjadi 4 (Empat) bagian, yaitu :

1. Kuisisioner bagian I : Data responden, yaitu data-data mengenai klasifikasi responden, dari mulai jenis kelamin, tingkat pendidikan, penghasilan per bulan, Usia responden, pekerjaan responden dan klasifikasi lainnya.
2. Kuisisioner bagian II : bagian yang ditujukan untuk mengukur ekspektasi atau harapan responden dan bagian untuk mengukur persepsi responden. Pada masing-masing bagian ini terdiri dari 24 pernyataan yang mewakili dimensi servqual. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap tingkat ekspektasi dan tingkat persepsi yang menggunakan skala likert dengan kisaran 1-5, dengan skala penilaian sebagai berikut :

Skala likert untuk Tingkat Ekspektasi Pasien

- Sangat Penting = 5
- Penting = 4
- Biasa saja = 3
- Tidak Penting = 2
- Sangat Tidak Penting = 1

Skala Likert untuk Tingkat Persepsi Pasien

- Sangat Puas = 5
- Puas = 4
- Biasa saja = 3
- Tidak Puas = 2
- Sangat Tidak Puas = 1

3. Kuisisioner Bagian III  
Kuisisioner bagian III ini terdiri atas 5 (lima) buah pernyataan yang menggambarkan deskripsi dari kelima dimensi jasa servqual. Tujuan dari pengukuran ini adalah mengukur tingkat kepentingan setiap dimensi dengan menggunakan *sum scale*. Responden diminta untuk memberikan penilaian dari setiap pernyataan, dengan jumlah total dari kelima pernyataan tersebut adalah 100.

4. Kuisisioner bagian IV. Merupakan bagian kolom kritik atau saran-saran yang ingin disampaikan dengan bahasa yang disesuaikan dengan ekspresi masing-masing responden.

Adapun bentuk atau format kuisisioner yang dipakai pada penelitian ini seperti dijelaskan diatas dapat dilihat pada lampiran A.

### 3.6.3.2 Penyebaran Pilot Sampel

Untuk mengetahui apakah kuisisioner tersebut telah cukup baik, dan apakah instruksi dan pernyataan yang diberikan sudah mudah untuk dipahami responden, maka diadakan penyebaran pilot sampel sebanyak 30 kuisisioner kepada responden yang pernah dan sedang menggunakan pelayanan medis Rawat Jalan RSI Siti Khadijah. Penyebaran pilot sampel ini juga dilakukan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari perancangan kuisisioner. Jika Kuisisioner ini dinyatakan valid dan reliabel maka kemudian kuisisioner dapat disebarkan sebanyak jumlah sampel minimum.

## 3.6.4 Uji Validitas, Reliabilitas dan Penentuan Jumlah Sampel Minimum

### 3.6.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi dari butir-butir pernyataan dengan nilai total 30 responden pada pilot sampel. Alat bantu yang digunakan adalah spss versi 16.0 untuk menghitung koefisien korelasi dari butir-butir pernyataan. Langkah-langkah pengujian validitas adalah sebagai berikut :

- a. Mencari korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skor total dengan menggunakan rumus korelasi product moment, dimana untuk perhitungan tersebut dilakukan dengan menggunakan software SPSS 16.0 dan hasilnya dapat dilihat pada tabel 3.3
- b. Mencari nilai kritis dari tabel korelasi nilai r, untuk jumlah responden (n) = 30, derajat kebebasan (df) = 30-2 = 28 dan tingkat signifikan 95% maka didapat  $r_s = 0.362$

- c. Membandingkan nilai korelasi dari masing-masing pernyataan terhadap skor total yang telah didapat pada langkah a dengan nilai kritis (0.362). Nilai korelasi yang lebih besar dari nilai kritis menunjukkan pernyataan tersebut signifikan dengan keseluruhan pernyataan.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Pernyataan Ekspektasi Pasien

No. Pernyataan	Koefisien Korelasi (r hitung)	Nilai Kritis (r tabel)	Hasil (jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid)
1	0.637	0.362	Valid
2	0.611	0.362	Valid
3	0.614	0.362	Valid
4	0.459	0.362	Valid
5	0.476	0.362	Valid
6	0.716	0.362	Valid

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Pernyataan Ekspektasi Pasien (lanjutan)

7	0.534	0.362	Valid
8	0.446	0.362	Valid
9	0.476	0.362	Valid
10	0.469	0.362	Valid
11	0.486	0.362	Valid
12	0.553	0.362	Valid
13	0.483	0.362	Valid
14	0.692	0.362	Valid
15	0.535	0.362	Valid
16	0.577	0.362	Valid
17	0.473	0.362	Valid
18	0.538	0.362	Valid
19	0.501	0.362	Valid
20	0.684	0.362	Valid
21	0.543	0.362	Valid
22	0.575	0.362	Valid
23	0.437	0.362	Valid
24	0.426	0.362	Valid
25	0.493	0.362	Valid

Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Pernyataan Persepsi Pasien

No. Pernyataan	Koefisien Korelasi (r hitung)	Nilai Kritis (r tabel)	Hasil (jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid)
1	0.577	0.362	Valid
2	0.732	0.362	Valid
3	0.762	0.362	Valid
4	0.392	0.362	Valid
5	0.624	0.362	Valid

6	0.748	0.362	Valid
7	0.602	0.362	Valid
8	0.671	0.362	Valid
9	0.717	0.362	Valid
10	0.674	0.362	Valid
11	0.789	0.362	Valid
12	0.596	0.362	Valid
13	0.432	0.362	Valid
14	0.591	0.362	Valid
15	0.345	0.362	Valid
16	0.504	0.362	Valid
17	0.469	0.362	Valid
18	0.672	0.362	Valid
19	0.583	0.362	Valid
20	0.672	0.362	Valid
21	0.419	0.362	Valid
22	0.391	0.362	Valid
23	0.433	0.362	Valid
24	0.429	0.362	Valid
25	0.396	0.362	Valid

#### 3.6.4.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mendapatkan petunjuk mengenai kualitas, ketepatan, kemantapan, dan kehomogenitasan alat ukur. Perhitungan analisis reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan software SPSS 16.0 yang kemudian akan diperoleh koefisien  $\alpha$  *cronbach*. Langkah pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut :

- a. Menentukan  $r$  alpha ekspektasi dan persepsi pasien rawat jalan RSI Siti khadijah Palembang,
  - Nilai  $r_{\alpha}$  ekspektasi adalah 0.969 (lihat lampiran G)
  - Nilai  $r_{\alpha}$  persepsi adalah 0.801 (lihat lampiran H)
- b. Menentukan  $r$  alpha tabel,  $r_{\alpha \text{ tabel}}$  untuk  $N=150$  dan *significant 5%* adalah 0.195
- c. Membandingkan  $r$  alpha ekspektasi dan persepsi pasien rawat jalan pada langkah a dan  $r$  alpha pada langkah b (0.195). Nilai  $r$  alpha ekspektasi dan persepsi yang lebih besar dari nilai  $r$  alpha tabel menunjukkan pernyataan-pernyataan tersebut reliabel

#### 3.6.4.3 Menentukan Jumlah Sampel Minimum

Pertimbangan yang dipakai dalam menentukan jumlah sampel minimum adalah :

1. Proporsi kuisisioner yang dianggap benar ( $p$ ) adalah sebesar 0.5
2. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95% dengan menggunakan tabel distribusi normal maka didapat bahwa  $Z_{\alpha} = 1.96$
3. Tingkat ketelitian adalah 10%, maka  $e = 0.1$

$$n_o = \left[ \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \right] \quad 3.1$$

$$\begin{aligned} n_o &= \left[ \frac{1.96^2 \cdot (0.5)(0.5)}{(0.1)^2} \right] \\ &= 96 \end{aligned}$$

Jumlah kuisisioner minimum yang harus disebar adalah sebanyak 96 kuisisioner, sedangkan pada penelitian ini jumlah kuisisioner yang dapat diolah adalah sebanyak 169 kuisisioner.

### 3.6.5. Pengumpulan dan Pengolahan Data Hasil Kuisisioner

#### 3.6.5.1 Pengumpulan Data Hasil Kuisisioner

Data Responden adalah pernyataan-pernyataan tentang data diri pasien yang mengisi kuisisioner yang disebar. Bagian ini menjelaskan hasil pengumpulan data responden tersebut, yang penulis bagi menjadi 7 (tujuh) klasifikasi responden yaitu ; Jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, pendapatan atau penghasilan rata-rata per bulan, frekuensi kunjungan, dan jenis pelayanan rawat jalan (poli) yang dikunjungi.

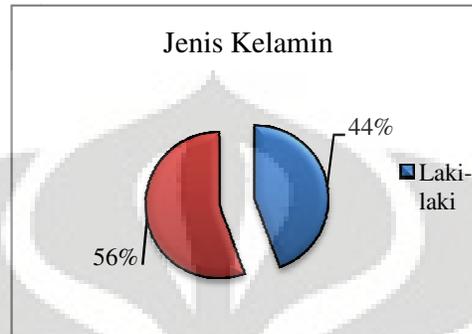
Grafik berikut menunjukkan proporsi responden berdasarkan jenis kelamin. Dari Grafik 3.1 tersebut dapat dilihat bahwa persentase responden wanita lebih besar daripada responden laki-laki. Responden laki-laki berjumlah 75 orang (44%) sedangkan responden wanita berjumlah 94 orang (56%).

Tabel 3.5 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah Responden = 169	Percentage (%)
Laki-laki	75	44%
Wanita	94	56%

TOTAL	169	100%
-------	-----	------

Sumber : Survei Lapangan [Catatan : jumlah sampel responden 169 = 100%]



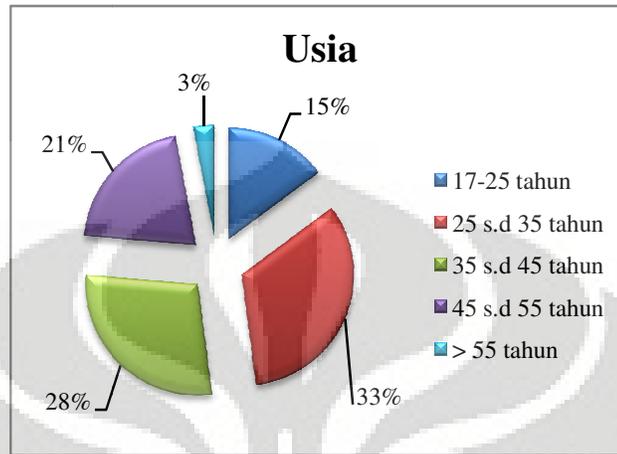
Grafik 3.1 Proporsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Diagram berikutnya ini menunjukkan proporsi responden berdasarkan usia, dari diagram dapat dilihat pada grafik 3.2 menunjukkan bahwa presentase responden yang berada pada batas umur 17 s.d 25 tahun berjumlah 25 orang (15%), responden yang berada pada batas umur 25 s.d 35 tahun berjumlah 56 orang (33%), responden yang berada pada batas umur 35 s.d 45 tahun berjumlah 48 orang (28%), responden yang berada pada batas umur 45 s.d 55 tahun berjumlah 35 orang (21%), dan responden yang berada pada batas umur lebih dari 55 tahun berjumlah 5 orang (3%).

Tabel 3.6 Proporsi Usia Responden

Usia	Jumlah Responden = 169	Percentage (%)
17-25 tahun	25	15%
25 s.d 35 tahun	56	33%
35 s.d 45 tahun	48	28%
45 s.d 55 tahun	35	21%
> 55 tahun	5	3%
TOTAL	169	100%

Sumber : Survei Lapangan [Catatan : jumlah sampel responden 169 = 100%]



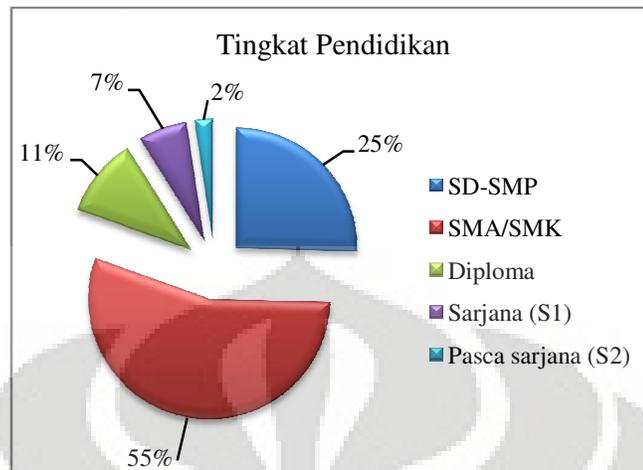
Grafik 3.2 Responden berdasarkan Usia

Kemudian tabel 3.7 dan grafik 3.3 adalah tabel data dan gambar grafik responden dengan klasifikasi berdasarkan latar belakang pendidikan. Dari tabel tersebut terlihat bahwa proporsi responden yang berlatar pendidikan SMA/SMK menduduki angka tertinggi dengan jumlah 93 orang (55%) dan latar pendidikan SD-SMP berada pada posisi ke-2 dengan jumlah 43 (25%) sedangkan terendah pada tingkat pendidikan S2 yaitu sebanyak (2%).

Tabel 3.7 Proporsi Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden = 169	Percentage (%)
SD-SMP	43	25%
SMA/SMK	93	55%
Diploma	18	11%
Sarjana (S1)	11	7%
Pasca sarjana (S2)	4	2%
TOTAL	169	100%

Sumber : Survei Lapangan [Catatan : jumlah sampel responden 169 = 100%]



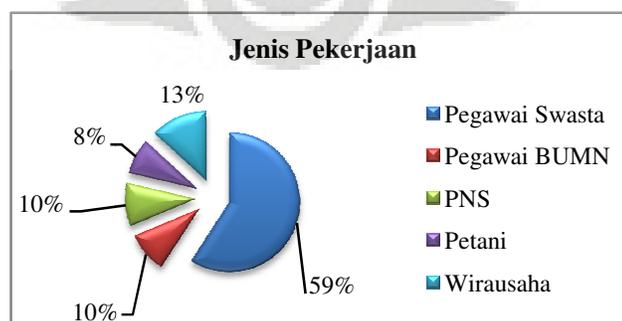
Grafik 3.3 Diagram Tingkat Pendidikan Responden

Klasifikasi responden yang keempat adalah jenis pekerjaan responden, yang dapat dilihat pada tabel 3.8 dengan jenis pekerjaan yang paling banyak adalah responden dengan status sebagai pegawai swasta berjumlah 100 orang (59%)

Tabel 3.8 Jenis Pekerjaan Responden

Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden = 169	Percentage (%)
Pegawai Swasta	100	59%
Pegawai BUMN	16	9%
PNS	17	10%
Petani	14	8%
Wirausaha	22	13%
TOTAL	169	100%

Sumber : Survei Lapangan [Catatan : jumlah sampel responden 169 = 100%]



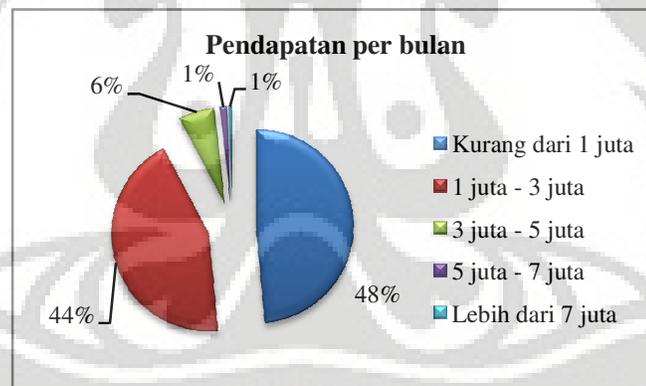
### Grafik 3.4 Diagram Jenis Pekerjaan Responden

Dari tabel 3.9 dapat diketahui bahwa rata-rata pendapatan responden perbulan yang kurang dari 1 juta rupiah adalah sebanyak 49% dan nilai ini menduduki peringkat pertama dalam klasifikasi ini.

Tabel 3.9 Pendapatan Responden per Bulan

Pendapatan per bulan	Jumlah Responden = 169	Percentage (%)
Kurang dari 1 juta	82	49%
1 juta - 3 juta	74	44%
3 juta - 5 juta	10	6%
5 juta - 7 juta	2	1%
Lebih dari 7 juta	1	1%
TOTAL	169	100%

Sumber : Survei Lapangan [Catatan : jumlah sampel responden 169 = 100%]



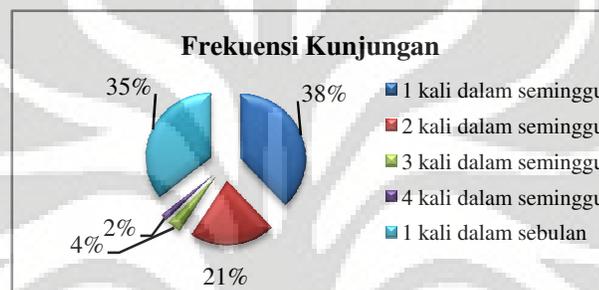
Gambar 3.5 Diagram Pendapatan Responden per bulan

Adapun frekuensi kunjungan responden untuk menggunakan pelayanan rawat jalan mencapai 38% berkunjung 1 kali dalam seminggu untuk menggunakan pelayanan rawat jalan. Secara lengkap dapat dilihat pada tabel 3.10 dan grafik 3.6 dibawah ini :

Tabel 3.10 Frekuensi Kunjungan Responden

Frekuensi Kunjungan	Jumlah Responden = 169	Percentage (%)
1 kali dalam seminggu	64	38%
2 kali dalam seminggu	36	21%
3 kali dalam seminggu	6	4%
4 kali dalam seminggu	3	2%
1 kali dalam sebulan	60	36%
TOTAL	169	100%

Sumber : Survei Lapangan [Catatan : jumlah sampel responden 169 = 100%]



Grafik 3.6 Diagram Frekuensi Kunjungan Responden

Responden dalam survei banyak menggunakan pelayanan di unit rawat jalan pada Poli penyakit dalam dengan komposisi 49% (82 orang) dan terendah adalah responden pengunjung pada poli Gigi sebesar 1% (1 orang).

Tabel 3.11 Jenis Pelayanan Poliklinik yang dikunjungi Responden

Jenis Pelayanan Poli	Jumlah Responden = 169	Percentage (%)
Kulit & Kelamin	4	2%
Syaraf & THT	22	13%
KIA	7	4%
Kebidanan	31	18%
Gigi	1	1%
Anak	5	3%
Mata	17	10%
Penyakit Dalam	82	49%
TOTAL	169	100%

Sumber : Survei Lapangan [Catatan : jumlah sampel responden 169 = 100%]

## BAB IV ANALISA DATA

### 4.1 Analisa untuk setiap Dimensi Servqual

Setelah melakukan penghitungan dan pengolahan dari data hasil survey melalui penyebaran kuisioner pada bab terdahulu, maka penulis perlu melakukan penganalisaan data tersebut untuk kelima dimensi Servqual, baik dimensi bukti fisik (*tangibility*), kehandalan (*reliability*), daya respon (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) ataupun dimensi empati (*emphaty*).

#### 4.1.1. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibility*)

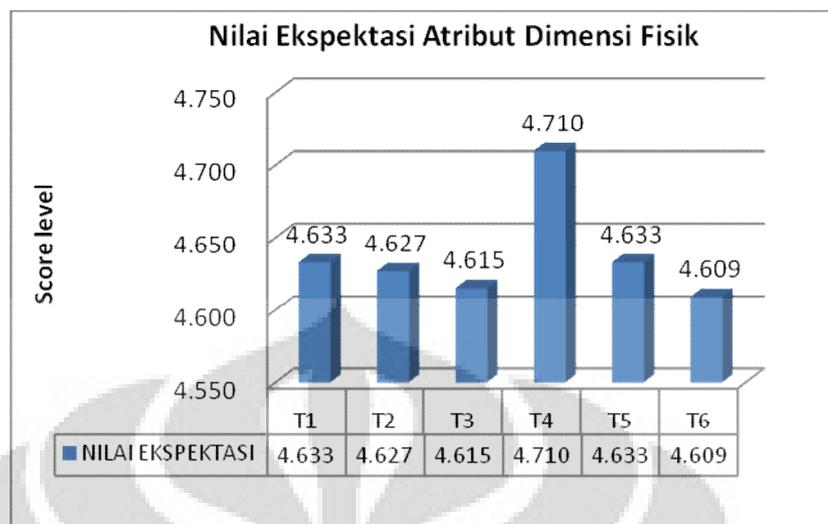
##### 4.1.1.1. Nilai Ekspektasi (*Expectation Score*) Dimensi Bukti Fisik

Dimensi wujud fisik (*tangibility*) pada penelitian ini memiliki 6 (enam) atribut dengan memiliki nilai rata-rata ekspektasi sebesar 4.638. Dari table dan grafik dapat diketahui atribut mana yang menjadi harapan atau ekspektasi prioritas para pasien untuk dimensi wujud fisik ini, yaitu atribut yang memiliki nilai ekspektasi tertinggi. Atribut yang memiliki nilai tertinggi adalah kebersihan dan kerapihan fasilitas-fasilitas seperti toilet, tempat parker, ruang tunggu (pernyataan T4) dengan nilai sebesar 4.71

Dibawah ini adalah table nilai ekspektasi atribut kepentingan para pasien dari dimensi bukti fisik.

Tabel 4.1 Nilai Atribut Ekspektasi Dimensi Bukti Fisik Hasil Survey

NO	PERNYATAAN	NILAI EKSPEKTASI
T1	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah menggunakan <b>Peralatan Medis yang lengkap, modern dan canggih</b>	4.633
T2	Instalasi Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>memiliki media informasi visual</b> bagi kebutuhan para pasien atau pelanggannya (POSTER, PAPAN INFORMASI dsb)	4.627
T3	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu berpenampilan bersih dan rapih</b>	4.615
T4	Kondisi <b>setiap ruang, tempat</b> atau bagian yang ada di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu bersih dan rapih</b> (Tempat pendaftaran, Ruang Tunggu, toilet, mushola, tempat parkir dll)	4.710
T5	Terdapat <b>fasilitas apotek (instalasi Farmasi)</b> yang jaraknya tidak jauh dari tempat pelayanan Rawat jalan	4.633
T6	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memiliki Ruang Tunggu yang nyaman	4.609



Grafik 4.1 Nilai Ekspektasi Setiap Atribut Dimensi Bukti Fisik

Atribut yang berada pada peringkat kedua yaitu pernyataan T5 dan T1, fasilitas apotek dan jaraknya dengan nilai 4.633. Atribut ini meliputi antrian pembelian obat di apotek, yang menjadi perhatian pasien adalah waktu yang cenderung lama dalam antrian di apotek dan kadang petugasnya hanya 1 (satu) orang.

Kemudian atribut selanjutnya yang menjadi urutan prioritas dalam ekspektasi para pasien adalah media informasi visual yang ada di Unit Rawat Jalan, seperti papan informasi, penunjuk arah, poster, dsb. Untuk atribut ini responden member nilai 4.627

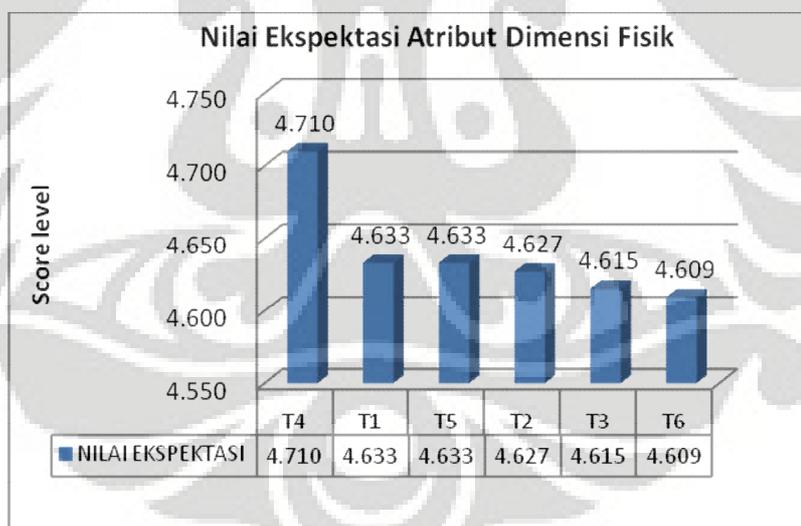
Dan peringkat terakhir adalah atribut karyawan yang berpenampilan rapih dan bersih serta mengenai ruang tunggu, dengan mendapat nilai survey sebesar 4.615 dan 4.609. Cara berpakaian, berpenampilan para petugas medis, atau perawat juga para karyawan administrasi lainnya.

Berikut adalah tabel urutan nilai ekspektasi dari masing-masing atribut dimensi bukti fisik (*Tangibility*) T4-T1-T5-T2-T3-T6

Tabel 4.2 Peringkat Nilai Ekspektasi Atribut Dimensi Bukti Fisik

NO	PERNYATAAN	NILAI EKSPEKTASI
T4	Kondisi <b>setiap ruang, tempat</b> atau bagian yang ada di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu bersih dan rapih</b> (Tempat pendaftaran, Ruang Tunggu, toilet, mushola, tempat parkir dll)	4.710
T1	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah menggunakan <b>Peralatan Medis yang lengkap, modern dan canggih</b>	4.633
T5	Terdapat <b>fasilitas apotek (instalasi Farmasi)</b> yang jaraknya tidak jauh dari tempat pelayanan Rawat jalan	4.633
T2	Instalasi Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>memiliki media informasi visual</b> bagi kebutuhan para pasien atau pelanggannya (POSTER, PAPAN INFORMASI dsb)	4.627
T3	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu berpenampilan bersih dan rapih</b>	4.615
T6	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memiliki Ruang Tunggu yang nyaman	4.609

Urutan peringkat diatas dapat dilihat dalam bentuk grafik seperti dibawah ini :



Grafik 4.2 . Peringkat Nilai Atribut Ekspektasi Dimensi Bukti Fisik

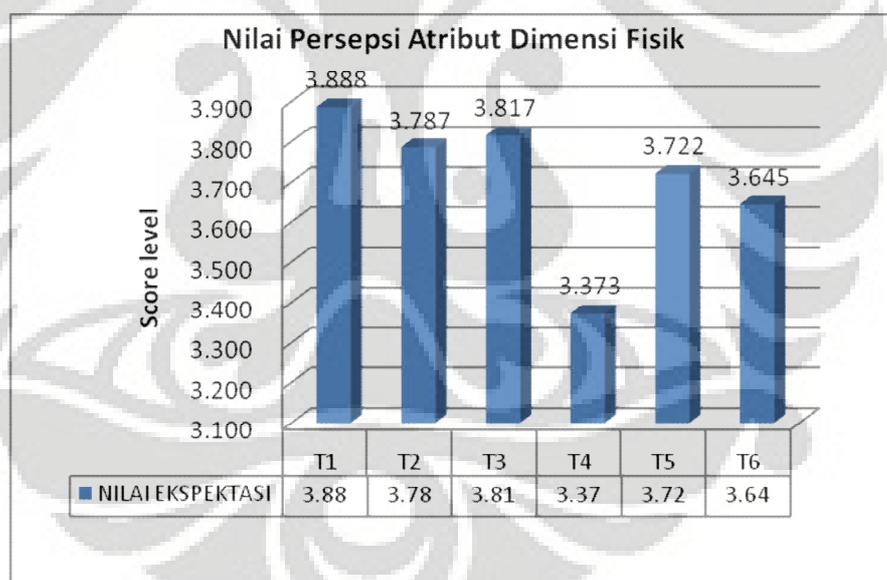
#### 4.1.1.2 Nilai Persepsi dimensi bukti fisik

Bagian ini akan dijelaskan atribut-atribut yang menjadi prioritas persepsi pasien terhadap kinerja aktual atau kinerja karyawan di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah Palembang. Dimensi bukti fisik memiliki 6 (enam) atribut. Dari data

perhitungan diketahui **nilai persepsi rata-rata pada dimensi bukti fisik** yaitu sebesar **3.705**. Dibawah ini adalah table nilai persepsi masing-masing atribut.

Tabel 4.3 Nilai Atribut Persepsi Dimensi Bukti Fisik

NO	PERNYATAAN	NILAI PERSEPSI
T1	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah menggunakan <b>Peralatan Medis yang lengkap, modern dan canggih</b>	3.888
T2	Instalasi Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>memiliki media informasi visual</b> bagi kebutuhan para pasien atau pelanggannya (POSTER, PAPAN INFORMASI dsb)	3.787
T3	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu berpenampilan bersih dan rapih</b>	3.817
T4	Kondisi <b>setiap ruang, tempat</b> atau bagian yang ada di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu bersih dan rapih</b> (Tempat pendaftaran, Ruang Tunggu, toilet, mushola, tempat parkir dll)	3.373
T5	Terdapat <b>fasilitas apotek (instalasi Farmasi)</b> yang jaraknya tidak jauh dari tempat pelayanan Rawat jalan	3.722
T6	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memiliki Ruang Tunggu yang nyaman	3.645



Grafik 4.3 Nilai Persepsi Setiap Atribut Dimensi Bukti Fisik

Dari table 4.3 diatas dapat kita ketahui pernyataan atau atribut mana yang menjadi persepsi kepuasan pasien paling tinggi atau bisa disebut paling puas. Dengan nilai persepsi sebesar 3.888, adalah peralatan modern, canggih, handal yang dipakai oleh unit Rawat jalan, seperti Alat-alat pengecekan penyakit dalam.

Namun untuk mengetahui atribut mana yang menjadi prioritas pembenahan adalah kita memilih atribut yang memiliki nilai terendah. Dari table 4.3 tersebut diatas atribut T4, Kebersihan dan kerapihan pada setiap ruang, tempat atau bagian yang ada di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah seperti, tempat pendaftaran, ruang periksa, ruang tunggu, lorong-lorong, toilet, mushola, bahkan tempat parkir) yang masih berada pada persepsi yang sangat rendah dengan nilai atribut sebesar 3.373, oleh karena itu atribut ini adalah atribut yang harus menjadi prioritas perbaikan atau pembenahan, sehingga akan mengubah persepsi para pasien atas kualitas pelayanan di masa yang akan datang. Kalau diurutkan dalam bentuk grafik maka dapat dilihat pada tabel dan grafik.4.4. yang menunjukkan tingkat kepuasan yang digambarkan dengan nilai-nilai masing-masing atribut T1-T3-T2-T5-T6-T4

Tabel 4.4 Peringkat Nilai Atribut Persepsi Dimensi Bukti Fisik

NO	PERNYATAAN	NILAI PERSEPSI
T1	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah menggunakan <b>Peralatan Medis yang lengkap, modern dan canggih</b>	3.888
T3	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu berpenampilan bersih dan rapih</b>	3.817
T2	Instalasi Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>memiliki media informasi visual</b> bagi kebutuhan para pasien atau pelanggannya (POSTER, PAPAN INFORMASI dsb)	3.787
T5	Terdapat <b>fasilitas apotek (instalasi Farmasi)</b> yang jaraknya tidak jauh dari tempat pelayanan Rawat jalan	3.722
T6	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memiliki Ruang Tunggu yang nyaman	3.645
T4	Kondisi <b>setiap ruang, tempat</b> atau bagian yang ada di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu bersih dan rapih</b> (Tempat pendaftaran, Ruang Tunggu, toilet, mushola, tempat parkir dll)	3.373



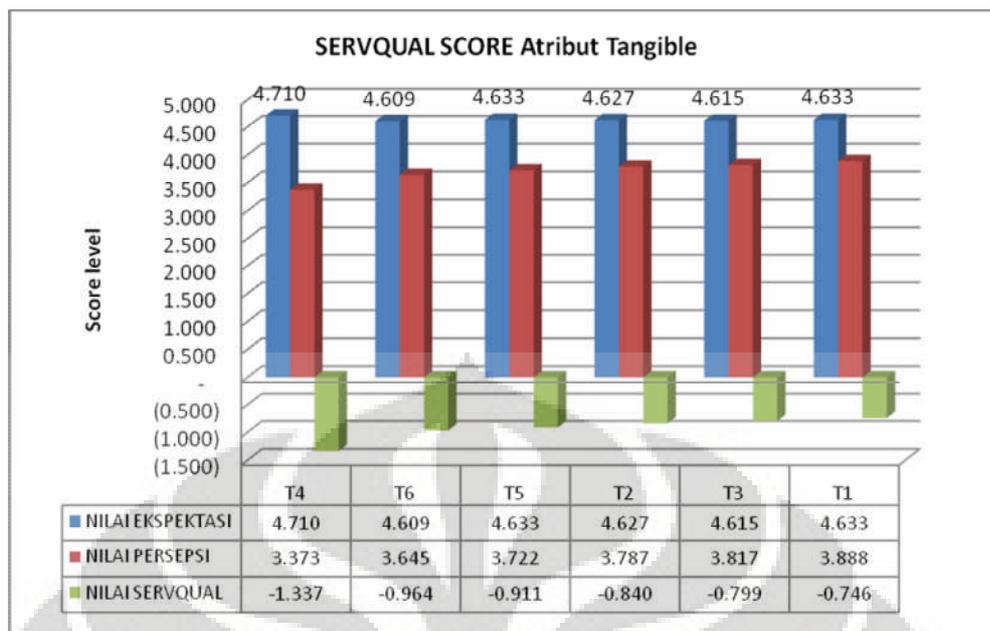
Grafik 4.4 Peringkat Nilai Ekspektasi Setiap Atribut Dimensi Bukti Fisik

#### 4.1.1.3 Nilai Servqual (*Servqual Score*) Dimensi Bukti Fisik.

Pada bagian ini akan dijelaskan atribut-atribut dimensi bukti fisik berdasarkan servqual score. Nilai servqual yang diperoleh dari hasil perhitungan penulis urutkan berdasarkan peringkat dan prioritasnya yang nantinya urutan ini adalah urutan prioritas perbaikan pada kualitas pelayanan dimensi bukti fisik (*tangibility*). Adapun peringkat Nilai servqual score untuk atribut dimensi bukti fisik yang sudah diurutkan dapat dilihat secara keseluruhan pada tabel dan grafik berikut :

Tabel 4.5 Peringkat Atribut Dimensi Bukti Fisik Berdasarkan Nilai Servqual

NO	PERNYATAAN	NILAI SERVQUAL
T4	Kondisi <b>setiap ruang, tempat</b> atau bagian yang ada di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu bersih dan rapih</b> (Tempat pendaftaran, Ruang Tunggu, toilet, mushola, tempat parkir dll)	-1.337
T6	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memiliki Ruang Tunggu yang nyaman	-0.964
T5	Terdapat <b>fasilitas apotek (instalasi Farmasi)</b> yang jaraknya tidak jauh dari tempat pelayanan Rawat jalan	-0.911
T2	Instalasi Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>memiliki media informasi visual</b> bagi kebutuhan para pasien atau pelanggannya (POSTER, PAPAN INFORMASI dsb)	-0.840
T3	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu berpenampilan bersih dan rapih</b>	-0.799
T1	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah menggunakan <b>Peralatan Medis yang lengkap, modern dan canggih</b>	-0.746



Grafik 4.5 Peringkat Atribut Dimensi Bukti Fisik Berdasarkan Nilai Servqual

Dari Tabel dan Grafik 4.5 diatas dapat diketahui peringkat dari atribut dimensi bukti fisik, sehingga dapat diketahui atribut mana yang menjadi prioritas perbaikan dalam pelayanan rawat jalan. Dari grafik tersebut dapat ditentukan urutan peringkatnya adalah T4-T6-T5-T2-T3-T1. Rata-rata Servqual Score untuk dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah sebesar -0.933, yang dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan rawat jalan pada dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah sebesar 83% dari nilai rata-rata ekspektasi atribut bukti fisik (*tangible*).

#### Nilai Aktual Servqual

Dari urutan tersebut kondisi kebersihan, kerapihan toilet, ruang tunggu, tempat pendaftaran, lorong-lorong rumah sakit, tempat pendaftaran, ruang periksa, mushola, bahkan tempat parkir menjadi atribut pelayanan yang memiliki gap yang paling besar yaitu sebesar **-1,337** artinya bahwa atribut pelayanan ini menjadi prioritas pertama yang harus segera diperbaiki atau dibenahi oleh bagian unit Rawat jalan di Rumah Sakit Islam Siti Khadijah. Dengan nilai ekspektasi atribut T4 sebesar 4,710 dan nilai persepsi atribut T4 sebesar 3,373 artinya bahwa nilai *actual servqual* pelayanan atribut T4 yang sudah dilakukan oleh pihak Rawat Jalan RSI Siti Khadijah baru mencapai 71,6%.

#### 4.1.2 Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Dimensi kedua yang akan dianalisa adalah atribut-atribut pelayanan pada dimensi keandalan. Pada dimensi ini ada 5 (lima) atribut yang diuraikan pada lembar survey, yaitu :

- a. Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan medis sesuai dengan yang dijanjikan (atribut R7)
- b. Petugas medis baik dokter, perawat ataupun karyawan administrasi Unit Rawat Jalan RSI Siti khadijah profesional, terampil dan dapat diandalkan dalam menangani masalah pelayanan medis terhadap pasiennya (atribut R8)
- c. Petugas medis RSI Siti Khadijah mampu menyampaikan pelayanan dan perlakuan medis secara benar (atribut R9)
- d. Proses pembayaran yang relatif mudah, fleksibel dan memiliki alternatif cara pembayaran (via ATM, Card debit/credit payment, dsb)- (atribut R10)
- e. Penjelasan dari dokter mengenai penyakit, penyebab dan pengobatan selalu diberikan (atribut R11)

Kelima atribut diatas nilai-nilai ekspektasi, persepsi dan servqual akan penulis jelaskan pada sub sub bab selanjutnya.

##### 4.1.2.1 Nilai Ekspektasi (*Expectation Score*) atribut Dimensi Keandalan

Berdasarkan hasil perhitungan nilai ekspektasi pada atribut pelayanan dimensi keandalan dapat disusun peringkat prioritas yang dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini.

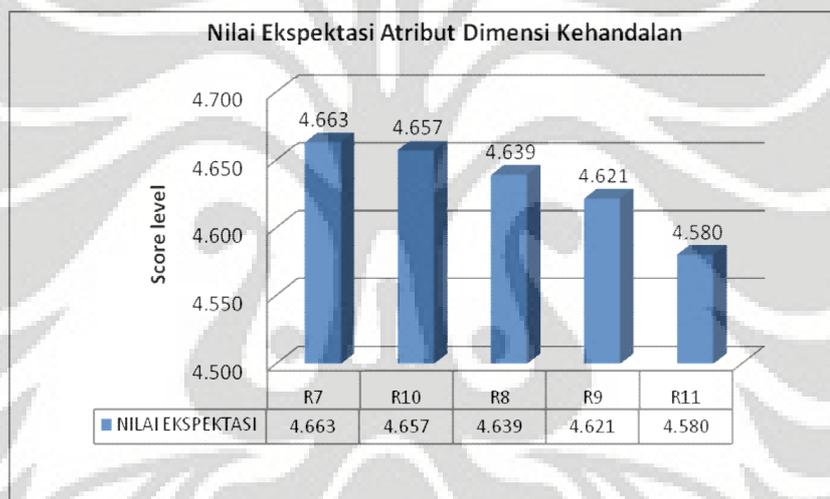
Tabel 4.6 Peringkat Atribut Dimensi Keandalan Berdasarkan Nilai Ekspektasi

NO	PERNYATAAN	NILAI EKSPEKTASI
R7	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan medis sesuai dengan yang dijanjikan	4.663
R10	<b>Proses pembayaran yang relatif mudah</b> , fleksibel dan memiliki alternatif cara pembayaran (via ATM, Card debit/credit payment, dsb)	4.657
R8	Petugas medis (dokter & Perawat) ataupun karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti khadijah <b>profesional, terampil dan dapat diandalkan</b> dalam menangani masalah pelayanan medis terhadap pasiennya	4.639

Tabel 4.6 Peringkat Atribut Dimensi Kehandalan berdasarkan Nilai Ekspektasi (lanjutan)

R9	Petugas medis RSI Siti Khadijah mampu menyampaikan pelayanan dan perlakuan medis secara benar	4.621
R11	Penjelasan dari dokter mengenai penyakit, penyebab dan pengobatan selalu diberikan	4.580

Berdasarkan nilai yang terdapat pada tabel diatas penulis menyusun kembali urutan atribut-atribut pelayanan menjadi tersusun kedalam peringkat sesuai nilai ekspektasi tertinggi sampai nilai ekspektasi terendah dengan urutan nomor atribut R7-R10-R8-R9-R11, adapun nilai rata-rata ekspektasi untuk dimensi kehandalan adalah sebesar 4,632. Dapat digambarkan secara grafik pada grafik 4.6



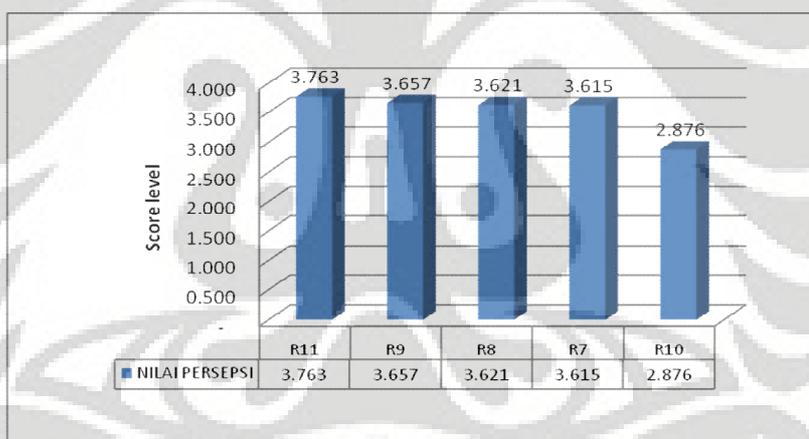
Grafik 4.6 Peringkat Atribut Dimensi Kehandalan berdasarkan Nilai Ekspektasi

#### 4.1.2.2 Nilai Persepsi (*Perception Score*) atribut Dimensi Kehandalan

Nilai persepsi rata-rata untuk atribut dimensi kehandalan dari 5 atribut adalah 3,509. Berdasarkan dari perhitungan nilai persepsi pada bab sebelumnya, nilai-nilai persepsi atribut kehandalan dapat diurutkan dari R7-R8-R9-R10-R11 menjadi R11-R9-R8-R7-R10. Atribut R11 adalah atribut yang memiliki nilai persepsi tertinggi dengan nilai 3,763 dan atribut R10 adalah atribut yang memiliki nilai persepsi terendah dengan nilai 2,876. Artinya bahwa kemudahan dalam proses pembayaran masih dalam persepsi yang rendah, kemudahan, fleksibilitas dalam proses pembayaran harus menjadi perhatian utama bagi unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah.

Tabel 4.7 Peringkat Atribut Dimensi Kehandalan berdasarkan Nilai Persepsi

NO	PERNYATAAN	NILAI PERSEPSI
R11	Penjelasan dari dokter mengenai penyakit, penyebab dan pengobatan selalu diberikan	3.763
R9	Petugas medis RSI Siti Khadijah mampu menyampaikan pelayanan dan perlakuan medis secara benar	3.657
R8	Petugas medis (dokter & Perawat) ataupun karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti khadijah <b>profesional, terampil dan dapat diandalkan</b> dalam menangani masalah pelayanan medis terhadap pasiennya	3.621
R7	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan medis sesuai dengan yang dijanjikan	3.615
R10	<b>Proses pembayaran yang relatif mudah</b> , fleksibel dan memiliki alternatif cara pembayaran (via ATM, Card debit/credit payment, dsb)	2.876



Grafik 4.7 Peringkat Atribut Dimensi Kehandalan berdasarkan Nilai Persepsi

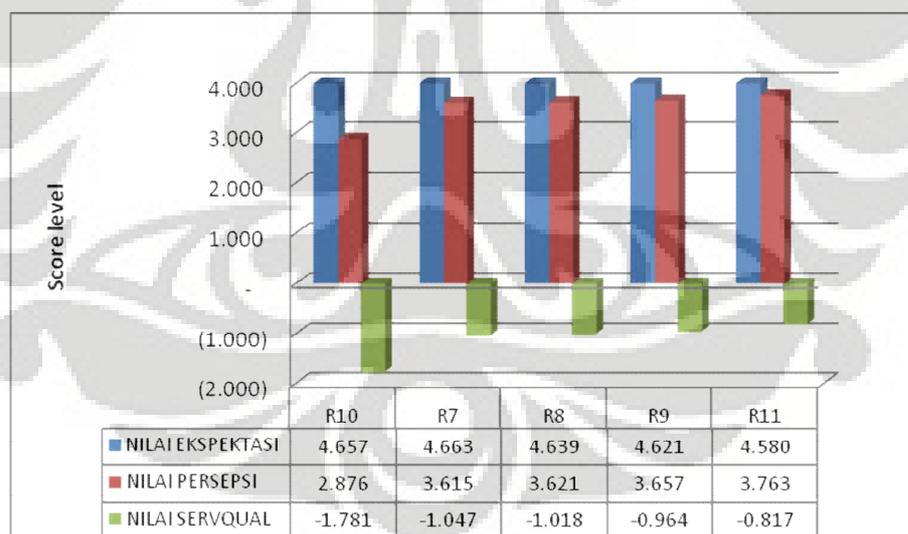
#### 4.1.2.3 Nilai Servqual (*Servqual Score*) atribut Dimensi Kehandalan

Pada bagian ini dijelaskan bagaimana urutan peringkat pada masing-masing atribut pelayanan dimensi kehandalan berdasarkan nilai servqual, dimana urutan peringkat ini menjadi urutan perbaikan atribut pelayanan pada dimensi kehandalan.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai servqual, atribut pelayanan dimensi kehandalan dapat diurutkan menjadi seperti pada tabel dan grafik 4.7 dan tabel 4.8.

Tabel 4.8 Peringkat Atribut Dimensi Kehandalan Berdasarkan Nilai Servqual

NO	PERNYATAAN	NILAI SERVQUAL
R10	<b>Proses pembayaran yang relatif mudah</b> , fleksibel dan memiliki alternatif cara pembayaran (via ATM, Card debit/credit payment, dsb)	-1.781
R7	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan medis sesuai dengan yang dijanjikan	-1.047
R8	Petugas medis (dokter & Perawat) ataupun karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti khadijah <b>profesional, terampil dan dapat diandalkan</b> dalam menangani masalah pelayanan medis terhadap pasiennya	-1.018
R9	Petugas medis RSI Siti Khadijah mampu menyampaikan pelayanan dan perlakuan medis secara benar	-0.964
R11	Penjelasan dari dokter mengenai penyakit, penyebab dan pengobatan selalu diberikan	-0.817



Grafik 4.8 Peringkat Atribut Dimensi Kehandalan Berdasarkan Nilai Servqual

Berdasarkan grafik 4.8 diketahui bahwa nilai servqual (servqual score) atribut pelayanan yang tertinggi adalah atribut R10 dengan nilai servqual sebesar -1,781 artinya kemudahan pembayaran, dan flexibilitasnya harus menjadi

perhatian pertama dalam perbaikan pelayanan di unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah.

#### 4.1.3 Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Bagian ini dijelaskan nilai-nilai atribut pelayanan dimensi daya tanggap pada lembaran hasil kuisioner yang telah dihitung pada bab sebelumnya. Adapun yang termasuk atribut pelayanan pada atribut daya tanggap (*responsibility*) adalah 6 (enam) pernyataan yang penulis sebutkan dalam lembar kuisioner sebagai berikut :

- a. Proses pendaftaran pelayanan medis di RSI Siti Khadijah relatif mudah, tidak berbelit-belit (Atribut no. Rs12)
- b. Kemudahan dalam menghubungi Petugas medis atau karyawan unit Rawat Jalan RSI siti Khadijah (Atribut no. Rs13)
- c. Petugas Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat bagi setiap pasiennya (Atribut no. Rs14)
- d. Petugas Medis Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu bersedia membantu setiap pasien atau pelanggan yang membutuhkan bantuan (Atribut no. Rs15)
- e. Petugas Medis di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah selalu siap untuk merespon setiap permintaan pelayanan medis dari pasien (Atribut no. Rs16)
- f. Unit Rawat jalan di RSI Siti khadijah selalu menginformasikan program-program baru, prosedur pelayanan atau program-program edukasi kesehatan lainnya (Atribut no. Rs17)

Selanjutnya bagaimana urutan atau peringkat nilai-nilai dari semua atribut penulis jelaskan pada sub sub bab berikutnya.

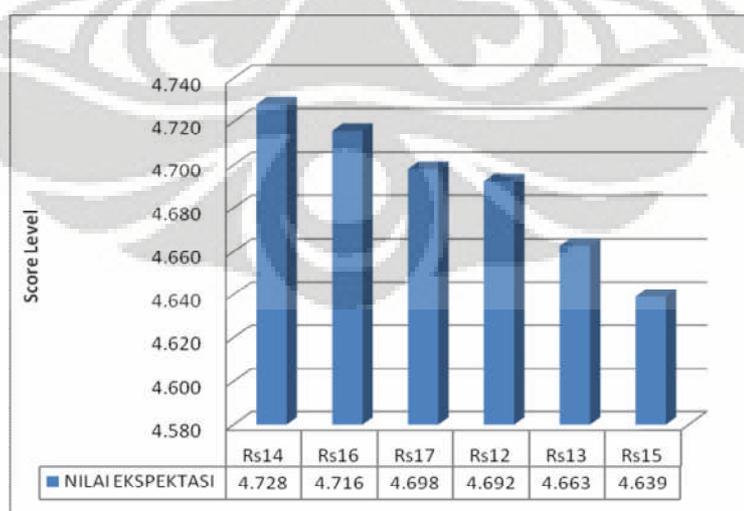
##### 4.1.3.1 Nilai Ekspektasi (*Expectation Score*) atribut Dimensi Daya Tanggap

Nilai rata-rata nilai ekspektasi atribut pelayanan pada dimensi daya tanggap adalah sebesar 4,689. Penyusunan peringkat atribut dimensi daya tanggap nilai-nilai ekspektasi berdasarkan hasil perhitungan dapat disusun menjadi R<sub>s</sub>14-R<sub>s</sub>16-R<sub>s</sub>17-R<sub>s</sub>12-R<sub>s</sub>13-R<sub>s</sub>15 yang sebelumnya urutannya adalah R<sub>s</sub>12-R<sub>s</sub>13-R<sub>s</sub>14-

R<sub>s</sub>15-R<sub>s</sub>16-R<sub>s</sub>17. Urutan ini adalah sebagai urutan prioritas perhatian dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit rawat jalan RSI Siti Khadijah Palembang. Dalam tabel dan secara grafik 4.9 dapat kita lihat urutan dan besarnya nilai Ekspektasi atribut pelayanan dimensi Daya Tanggap (responsiveness).

Tabel 4.9 Peringkat Atribut Pelayanan Dimensi Daya Tanggap berdasarkan Nilai Ekspektasi

NO	PERNYATAAN	NILAI EKSPEKTASI
Rs14	Petugas Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan yang <b>cepat dan tepat</b> bagi setiap pasiennya	4.728
Rs16	Petugas Medis di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>siap untuk merespon</b> setiap permintaan pelayanan medis dari pasien	4.716
Rs17	Unit Rawat jalan di RSI Siti khadijah <b>selalu menginformasikan program-program baru</b> , prosedur pelayanan atau program-program edukasi kesehatan lainnya	4.698
Rs12	<b>Proses pendaftaran pelayanan</b> medis di RSI Siti Khadijah relatif <b>mudah</b> , tidak berbelit-belit	4.692
Rs13	Kemudahan dalam menghubungi Petugas medis atau karyawan unit Rawat Jalan RSI siti Khadijah	4.663
Rs15	Petugas Medis Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>bersedia membantu</b> setiap pasien atau pelanggan yang membutuhkan bantuan	4.639



Grafik 4.9 Peringkat Atribut Dimensi Daya Tanggap berdasarkan Nilai Ekspektasi

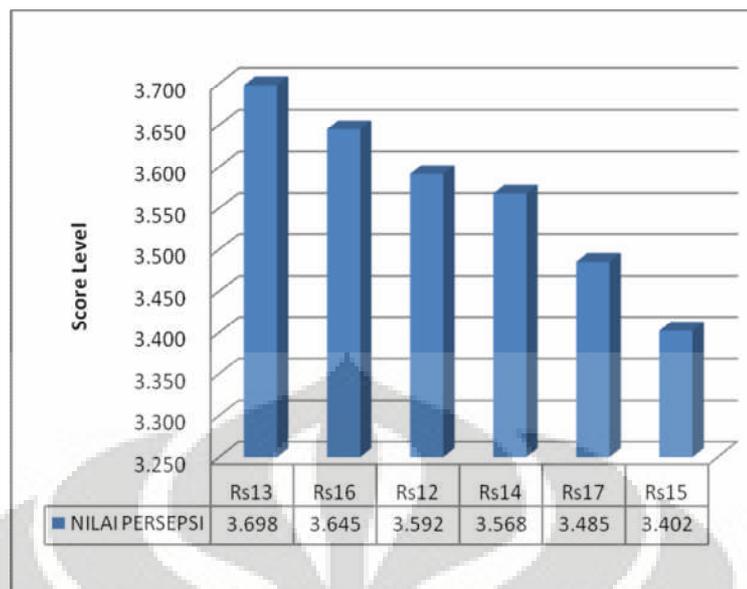
Urutan keenam atribut pelayanan pada dimensi daya tanggap R<sub>s</sub>14 – R<sub>s</sub> 16 – R<sub>s</sub>17 – R<sub>s</sub>12 – R<sub>s</sub>13 dan R<sub>s</sub>15 adalah urutan peringkat atribut pelayanan dimensi Daya tanggap yang menjadi harapan pasien dari yang memiliki harapan paling tinggi sampai dengan harapan terendah pada atribut *responsiveness*. Harapan pasien terhadap atribut no. R<sub>s</sub>14 yaitu kecepatan dan ketepatan petugas Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah dalam memberikan pelayanan kepada setiap pasiennya adalah harapan yang sangat tinggi, dengan skor sebesar 4,728. Oleh karena itu atribut pelayanan ini harus menjadi pelayanan yang prioritas disamping atribut-atribut pelayanan yang lainnya.

#### 4.1.3.2 Nilai Persepsi (*Perception Score*) atribut Dimensi Daya Tanggap

Dalam atribut pelayanan dimensi daya tanggap penulis menyusun urutannya menjadi R<sub>s</sub>13 – R<sub>s</sub> 16 – R<sub>s</sub>12 – R<sub>s</sub>14– R<sub>s</sub>17 dan R<sub>s</sub>15 Sebagai urutan yang dapat dijadikan ukuran perhatian utama dalam pelayanan medis bagi unit rawat jalan RSI Siti Khadijah Palembang. Adapun tabel 4.10 adalah tabel urutan peringkat atribut pelayanan dimensi daya tanggap. Nilai rata-rata persepsi pasien terhadap atribut pelayanan dimensi daya tanggap adalah sebesar 3,565

Tabel 4.10 Peringkat Atribut Pelayanan Dimensi Daya Tanggap

NO	PERNYATAAN	NILAI PERSEPSI
Rs13	Kemudahan dalam menghubungi Petugas medis atau karyawan unit Rawat Jalan RSI siti Khadijah	3.698
Rs16	Petugas Medis di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>siap untuk merespon</b> setiap permintaan pelayanan medis dari pasien	3.645
Rs12	<b>Proses pendaftaran pelayanan</b> medis di RSI Siti Khadijah relatif <b>mudah</b> , tidak berbelit-belit	3.592
Rs14	Petugas Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan yang <b>cepat dan tepat</b> bagi setiap pasiennya	3.568
Rs17	Unit Rawat jalan di RSI Siti khadijah <b>selalu menginformasikan program-program baru</b> , prosedur pelayanan atau program-program edukasi kesehatan lainnya	3.485
Rs15	Petugas Medis Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>bersedia membantu</b> setiap pasien atau pelanggan yang membutuhkan bantuan	3.402



Grafik 4.10 Peringkat Atribut Pelayanan Dimensi Daya Tanggap

Dari grafik diatas, dapat diketahui bahwa untuk atribut pelayanan no.  $R_s13$  yaitu kemudahan dalam menghubungi petugas medis atau karyawan unit Rawat Jalan RSI siti Khadijah mendapatkan nilai persepsi yang tertinggi dengan nilai 3,698. Sedang sebesar 3,402 nilai persepsi diperoleh atribut pelayanan no.  $R_s15$  yaitu ketersediaan petugas medis dan karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah kepada setiap pasien atau pelanggan yang membutuhkan bantuannya.

#### 4.1.3.3 Nilai Servqual (*Servqual Score*) atribut Dimensi Daya Tanggap

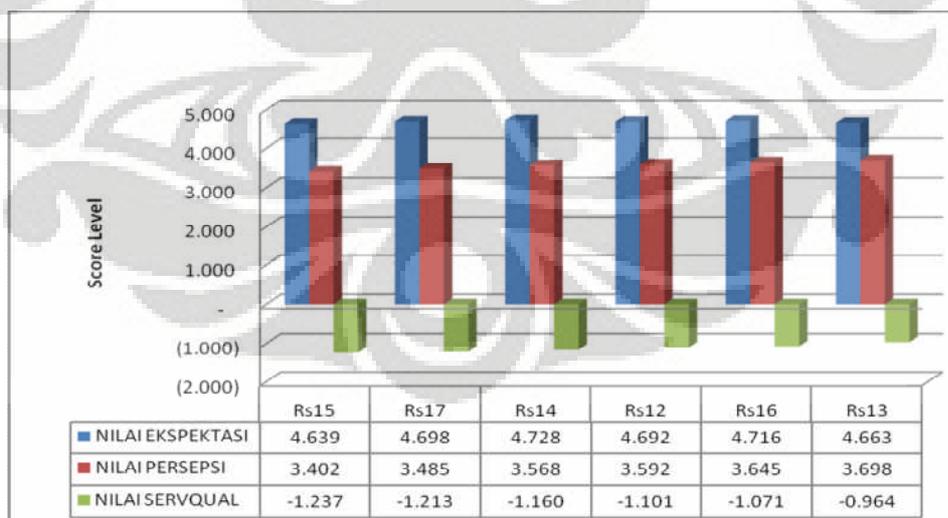
Nilai servqual yang telah dihitung pada atribut dimensi daya tanggap diurutkan peringkatnya dari nilai yang terbesar sampai nilai yang terkecil. Nilai persepsi atribut pelayanan yang terbesar pada dimensi ini adalah atribut no.  $R_s15$ , yaitu ketersediaan petugas medis dan karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah kepada setiap pasien atau pelanggan yang membutuhkan bantuannya, yang memperoleh nilai sebesar -1,237, artinya atribut pelayanan ini adalah atribut pelayanan yang diharuskan menduduki prioritas utama dalam memperbaiki kualitas pelayanan, sedangkan nilai sevqual terendah adalah atribut pelayanan no.  $R_s13$ , yaitu kemudahan dalam menghubungi petugas medis atau karyawan unit Rawat Jalan RSI siti Khadijah dengan nilai -0,964. Artinya bahwa pada saat ini atribut pelayanan ini menjadi urutan terakhir dalam dimensi daya tanggap. Urutan

nilai servqual atribut pelayanan dimensi daya tanggap dapat dilihat pada tabel dan grafik 4.11 dibawah ini ;

Tabel 4.11 Peringkat Atribut Pelayanan Dimensi Daya Tanggap Berdasarkan Nilai Servqual

NO	PERNYATAAN	NILAI SERVQUAL
Rs15	Petugas Medis Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>bersedia membantu</b> setiap pasien atau pelanggan yang membutuhkan bantuan	-1.237
Rs17	Unit Rawat jalan di RSI Siti khadijah <b>selalu menginformasikan program-program baru</b> , prosedur pelayanan atau program-program edukasi kesehatan lainnya	-1.213
Rs14	Petugas Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan yang <b>cepat dan tepat</b> bagi setiap pasiennya	-1.160
Rs12	<b>Proses pendaftaran pelayanan</b> medis di RSI Siti Khadijah relatif <b>mudah</b> , tidak berbelit-belit	-1.101
Rs16	Petugas Medis di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>siap untuk merespon</b> setiap permintaan pelayanan medis dari pasien	-1.071
Rs13	Kemudahan dalam menghubungi Petugas medis atau karyawan unit Rawat Jalan RSI siti Khadijah	-0.964

Sedangkan penjabaran secara grafik dapat dilihat pada grafik berikut ini :



Grafik 4.11 Peringkat Atribut Pelayanan Dimensi Daya Tanggap berdasarkan Nilai Servqual

### Nilai Aktual Servqual

Nilai servqual pada atribut pelayanan dimensi daya tanggap ini dapat dihitung nilai servqual rata-rata untuk ke-6 atribut yaitu memiliki gap sebesar -1,124. Artinya bahwa kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap baru mencapai 76 % dari nilai harapan rata-rata sebesar 4,689. Pencapaian kualitas pelayanan ini menjadi indikator kualitas pelayanan rawat jalan pada dimensi daya tanggap, dengan urutan prioritas perbaikan no. atribut adalah R<sub>s</sub>15- R<sub>s</sub>17- R<sub>s</sub>14- R<sub>s</sub>12- R<sub>s</sub>16- R<sub>s</sub>13.

#### **4.1.4 Dimensi Jaminan (*Assurance*)**

Pada bagian ini penulis menjelaskan atribut pelayanan dimensi jaminan, yaitu atribut pelayanan jaminan dari pelayanan unit rawat jalan RSI Siti Khadijah, yang terdiri dari 4 (empat) atribut antara lain :

- a. Petugas medis atau karyawan unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah selalu bersikap sopan dan ramah (atribut A18)
- b. Setiap petugas medis (dokter, perawat, karyawan lainnya) unit Rawat Jalan mampu menjawab setiap pertanyaan pasien dan menjelaskannya (atribut A19)
- c. Setiap pasien atau pelanggan merasa aman dan nyaman selama menerima perlakuan medis atau di saat berkonsultasi di unit rawat Jalan RSI Siti Khadijah (atribut A20)
- d. Petugas medis atau karyawan unit Rawat Jalan dapat menumbuhkan rasa percaya bagi para pasien dan pelanggannya (atribut A21)

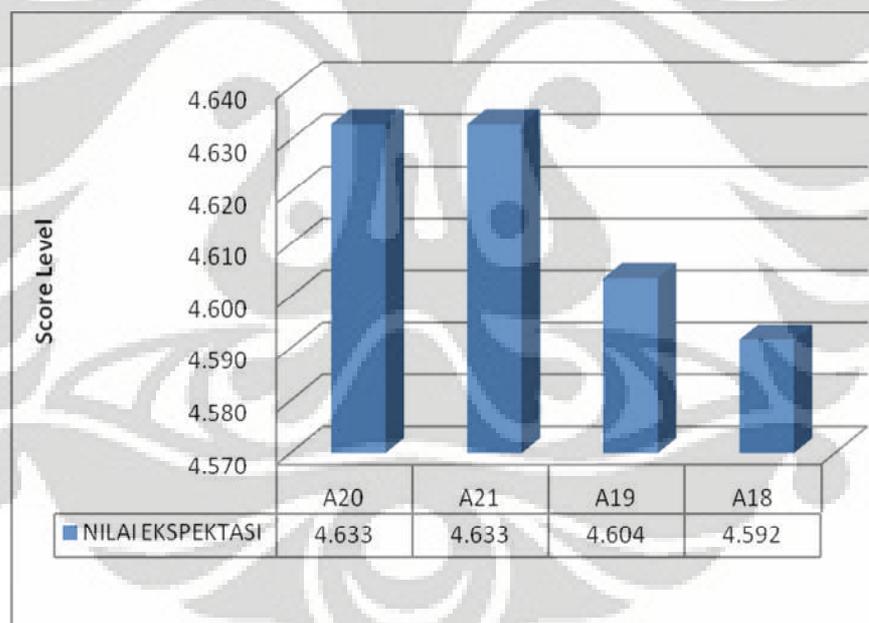
##### 4.1.4.1 Nilai Ekspektasi (*Expectation Score*) atribut Dimensi Jaminan

Setelah diurutkan berdasarkan nilai ekspektasi atribut pelayanan dimensi jaminan dapat dilihat pada tabel 4.12 dibawah ini. Pada tabel tersebut yang menjadi harapan pelayanan tertinggi adalah kesopanan dan keramahan dari para petugas medis atau karyawan unit rawat jalan disaat memberikan pelayanan medis, nilai ekspektasi atribut no A20 ini sebesar 4,633. Nilai harapan tertinggi ini menjadi atribut pelayanan yang harus dijadikan perhatian pertama dalam dimensi jaminan.

Tabel 4.12 Peringkat Nilai Ekspektasi Atribut Pelayanan Dimensi Jaminan

NO	PERNYATAAN	NILAI EKSPEKTASI
A20	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah selalu <b>bersikap sopan dan ramah</b>	4.633
A21	Setiap petugas medis (dokter, perawat, karyawan lainnya) Unit Rawat Jalan <b>mampu menjawab setiap</b> pertanyaan pasien dan menjelaskannya	4.633
A19	Setiap pasien atau pelanggan <b>merasa aman dan nyaman</b> selama menerima perlakuan medis atau di saat berkonsultasi di Unit rawat Jalan RSI Siti Khadijah	4.604
A18	Petugas Medis atau karyawan Unit Rawat Jalan <b>dapat menumbuhkan rasa percaya</b> bagi para pasien dan pelanggannya	4.592

Adapun untuk nilai harapan rata-rata pada atribut pelayanan dimensi jaminan ini adalah sebesar 4,615. Secara grafik urutan peringkat nilai harapan atau nilai ekspektasi dapat dilihat pada grafik 4.12.



Grafik 4.12 Peringkat Nilai Ekspektasi Atribut Pelayanan Dimensi Jaminan

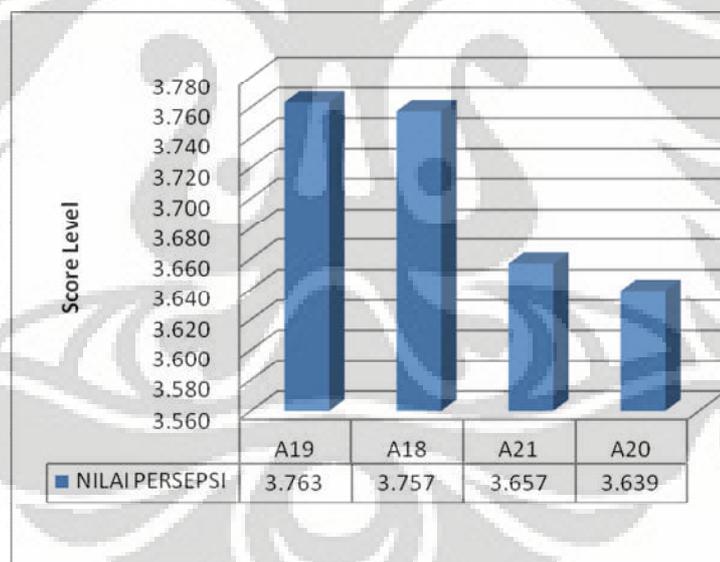
#### 4.1.4.2 Nilai Persepsi (*Perception Score*) atribut Dimensi Jaminan

Setelah melalui proses perhitungan untuk nilai persepsi atribut pelayanan dimensi jaminan dapat penulis urutkan peringkatnya menjadi urutan atribut A19-A18-A21-A20. Urutan atribut pelayanan tersebut dapat dilihat pada tabel 4.13.

Tabel 4.13 Peringkat Atribut Dimensi Jaminan berdasarkan Nilai Persepsi

NO	PERNYATAAN	NILAI PERSEPSI
A19	Setiap pasien atau pelanggan <b>merasa aman dan nyaman</b> selama menerima perlakuan medis atau di saat berkonsultasi di Unit rawat Jalan RSI Siti Khadijah	3.763
A18	Petugas Medis atau karyawan Unit Rawat Jalan <b>dapat menumbuhkan rasa percaya</b> bagi para pasien dan pelanggannya	3.757
A21	Setiap petugas medis (dokter, perawat, karyawan lainnya) Unit Rawat Jalan <b>mampu menjawab setiap</b> pertanyaan pasien dan menjelaskannya	3.657
A20	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah selalu <b>bersikap sopan dan ramah</b>	3.639

Nilai-nilai persepsi atribut pelayanan diatas dapat dihitung rata-ratanya, dengan nilai rata-rata sebesar 3,704.



Grafik 4.13 Peringkat Nilai Persepsi Atribut Pelayanan Dimensi Jaminan

Prioritas perhatian pertama terhadap atribut pelayanan dimensi ini adalah pada atribut no. A19, yaitu Setiap pasien atau pelanggan merasa aman dan nyaman selama menerima perlakuan medis atau di saat berkonsultasi di Unit rawat Jalan RSI Siti Khadijah.

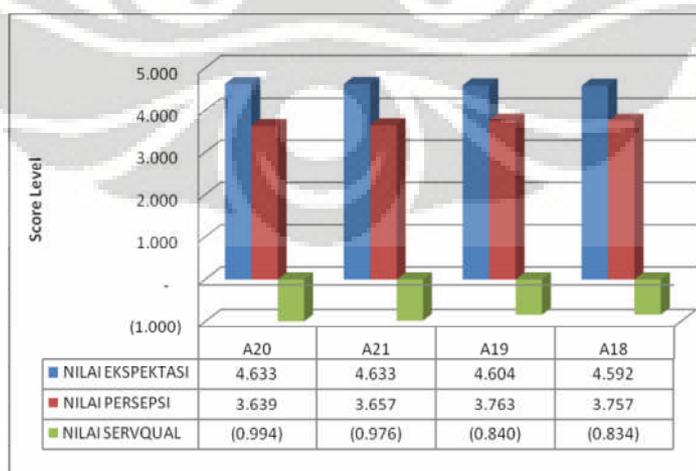
#### 4.1.4.3 Nilai Servqual (*Servqual Score*) atribut Dimensi Jaminan

Pada bagian ini dibahas atribut apa saja yang akan menjadi prioritas berdasarkan nilai servqual. Penulis dapat menyusun peringkat atau urutan atribut pelayanan berdasarkan nilai servqual adalah A20-A21-A19-A18. Atribut no. A20, keramahan & kesopanan petugas medis atau karyawan unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah harus dijadikan atribut pelayanan yang diutamakan untuk dimensi Jaminan ini, sehingga point ini menjadi point yang paling kuat dalam kualitas pelayanan medis di Unit Rawat Jalan dimensi jaminan. Dalam tabel 4.14 diurutkan atribut pelayanan berdasarkan nilai servqual.

Tabel 4.14 Peringkat Atribut Dimensi Jaminan Berdasarkan Nilai Servqual

NO	PERNYATAAN	NILAI SERVQUAL
A20	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah selalu <b>bersikap sopan dan ramah</b>	(0.994)
A21	Setiap petugas medis (dokter, perawat, karyawan lainnya) Unit Rawat Jalan <b>mampu menjawab setiap</b> pertanyaan pasien dan menjelaskannya	(0.976)
A19	Setiap pasien atau pelanggan <b>merasa aman dan nyaman</b> selama menerima perlakuan medis atau di saat berkonsultasi di Unit rawat Jalan RSI Siti Khadijah	(0.840)
A18	Petugas Medis atau karyawan Unit Rawat Jalan <b>dapat menumbuhkan rasa percaya</b> bagi para pasien dan pelanggannya	(0.834)

Secara grafik urutan peringkat nilai atribut pelayanan dimensi jaminan ditampilkan pada grafik 4.14



Grafik 4.14 Peringkat Atribut Dimensi Jaminan Berdasarkan Nilai Servqual

### Nilai Aktual Servqual

Nilai rata-rata untuk atribut pelayanan pada dimensi jaminan ini dapat dihitung dengan nilai sebesar -0,911. Nilai rata-rata ini berarti bahwa tingkat pelayanan atribut Dimensi Jaminan masih memiliki gap antara harapan pasien dan persepsi pasien sebesar -0,911. Atau dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di unit rawat jalan untuk dimensi Jaminan adalah sebesar 80,26% dari nilai rata-rata harapan pasien pada atribut dimensi Jaminan. Oleh karena itu perlu kiranya terus diperbaiki lagi pelayanan-pelayanan pada dimensi ini agar kualitas pelayanan menjadi meningkat mendekati harapan para pasien Rawat Jalan. Terutama atribut no. A20, yaitu aspek kesopanan dan keramahmatan dari para petugas baik perawat, dokter ataupun bagian administrasi.

#### **4.1.5 Dimensi Empati (Empathy)**

Dimensi empati memiliki 4 (empat) atribut pelayanan dalam survey yang dilakukan penulis yaitu :

- a. Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu mengutamakan kepentingan pasien (Atribut E22)
- b. Para Petugas Medis, atau karyawan di Unit Rawat jalan RSI Siti khadijah dapat memberikan perhatian medis secara individual terhadap pasiennya (Atribut E23)
- c. Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu memperlakukan pasien secara penuh perhatian (Atribut E24)
- d. Unit rawat jalan RSI Siti Khadijah selalu berusaha memahami kebutuhan pasien dengan kotak saran, sms keluhan, email, dsb. (Atribut E25)

Untuk melihat peringkat atribut pelayanan apa yang menjadi atribut harus diprioritaskan dalam perbaikannya, penulis membahas pada sub sub bab selanjutnya.

##### **4.1.5.1 Nilai Ekspektasi (*Expectation Score*) atribut Dimensi Empati**

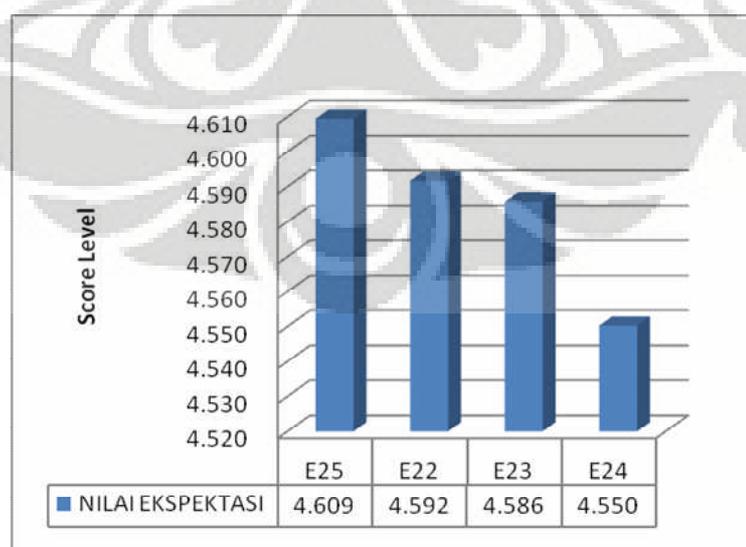
Pada nilai ekspektasi atribut pelayanan ini, berdasarkan nilai ekspektasinya dapat diurutkan peringkat atribut tersebut menjadi urutan E25-E22-E23-E24, dimana atribut no. E25 adalah usaha dari unit rawat jalan untuk dapat memahami

kebutuhan pasien dengan media kotak saran, sms keluhan, email atau form keluhan. Artinya bahwa atribut pelayanan ini merupakan atribut yang sangat diharapkan oleh para pasien dengan nilai tertinggi sebesar 4,609. Lalu atribut yang memiliki nilai ekspektasi terendah adalah atribut pelayanan no. E24, yaitu perlakuan dari petugas medis yang dapat memberikan perhatian penuh untuk pelayanan dan perlakuan medis terhadap para pasiennya. Untuk urutan Atribut pelayanan berdasarkan nilai ekspektasi dapat dilihat pada tabel 4.15.

Tabel 4.15 Peringkat Atribut Dimensi Empati berdasarkan Nilai Ekspektasi

NO	PERNYATAAN	NILAI EKSPEKTASI
E25	Unit rawat jalan RSI Siti Khadijah selalu berusaha memahami kebutuhan pasien dengan kotak saran, sms keluhan, email, dsb	4.609
E22	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu mengutamakan kepentingan pasien	4.592
E23	Para Petugas Medis, atau karyawan di Unit Rawat jalan RSI Siti khadijah dapat memberikan perhatian medis secara individual terhadap pasiennya	4.586
E24	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu memperlakukan pasien secara penuh perhatian	4.550

Secara grafik dapat digambarkan juga urutan peringkat atribut pelayanan berdasarkan nilai ekspektasi seperti grafik 4.15 dibawah ini :



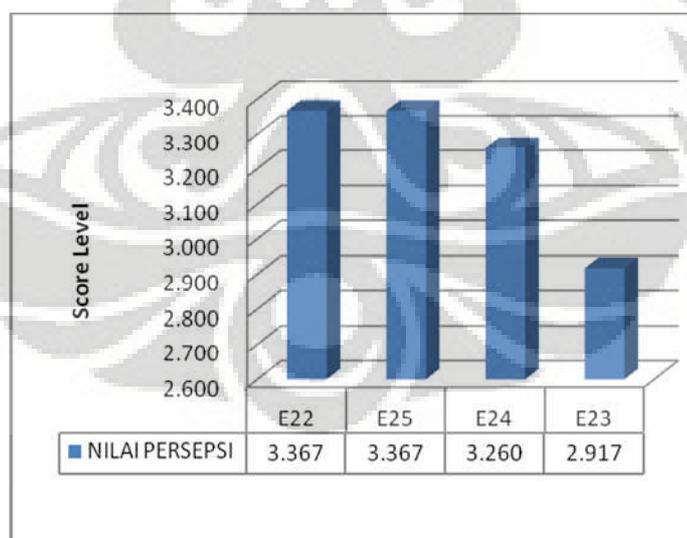
Grafik 4.15 Peringkat Nilai Ekspektasi Atribut Pelayanan Dimensi Empati

#### 4.1.5.2 Nilai Persepsi (*Perception Score*) atribut Dimensi Empati

Berdasarkan perhitungan pada bab sebelumnya, urutan peringkat atribut pelayanan pada dimensi empati dapat disusun menjadi urutan no. E22-E25-E24 dan E23 seperti digambarkan pada tabel 4.16. Nilai tertinggi dimiliki oleh atribut no. 22 dengan nilai sebesar 3,367 yaitu karyawan dan petugas medis dalam melaksanakan tugasnya selalu mengutamakan kepentingan pasien terlebih dahulu. Adapun nilai-rata-rata persepsi untuk atribut dimensi empati ini sebesar 3,228.

Tabel 4.16 Peringkat Atribut Dimensi Empati berdasarkan Nilai Persepsi

NO	PERNYATAAN	NILAI PERSEPSI
E22	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu mengutamakan kepentingan pasien	3.367
E25	Unit rawat jalan RSI Siti Khadijah selalu berusaha memahami kebutuhan pasien dengan kotak saran, sms keluhan, email, dsb	3.367
E24	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu memperlakukan pasien secara penuh perhatian	3.260
E23	Para Petugas Medis, atau karyawan di Unit Rawat jalan RSI Siti khadijah dapat memberikan perhatian medis secara individual terhadap pasiennya	2.917



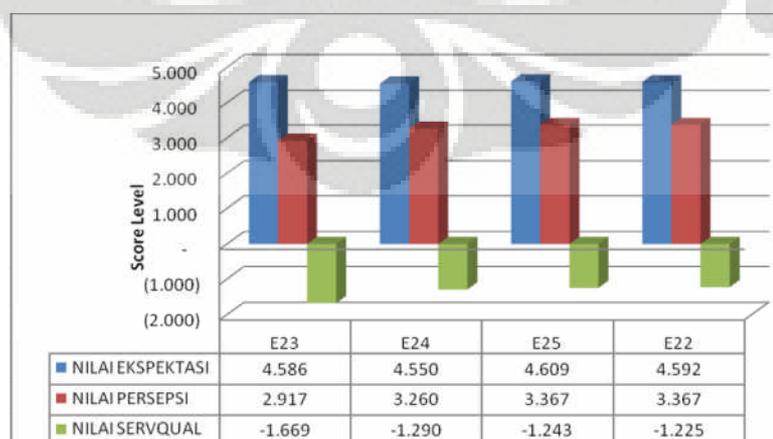
Grafik 4.16 Peringkat Atribut Pelayanan Dimensi Empati berdasarkan Nilai Persepsi

#### 4.1.5.3 Nilai Servqual (*Servqual Score*) atribut Dimensi Empati

Untuk atribut pelayanan dimensi empati dapat disusun berdasarkan nilai servqual dari nilai servqual tertinggi sampai terendah dengan urutan atribut no. E23-E24-E25 dan E22. Atribut E23 yang memiliki nilai servqual tertinggi sebesar -1,669 adalah perhatian secara individu terhadap para pasiennya dari para petugas medis, atau karyawan di Unit Rawat jalan RSI Siti khadijah. Atribut pelayanan no. E23 inilah yang menjadi atribut kritis untuk dimensi Empati, sehingga aspek ini harus segera ditingkatkan atau diperbaiki kualitasnya. Tabel 4.17 adalah tabel peringkat atribut pelayanan dimensi empati berdasarkan nilai servqual.

Tabel 4.17 Peringkat Atribut Dimensi Empati berdasarkan Nilai Servqual

NO	PERNYATAAN	NILAI SERVQUAL
E23	Para Petugas Medis, atau karyawan di Unit Rawat jalan RSI Siti khadijah dapat memberikan perhatian medis secara individual terhadap pasiennya	-1.669
E24	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu memperlakukan pasien secara penuh perhatian	-1.290
E25	Unit rawat jalan RSI Siti Khadijah selalu berusaha memahami kebutuhan pasien dengan kotak saran, sms keluhan, email, dsb	-1.243
E22	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu mengutamakan kepentingan pasien	-1.225



Grafik 4.17 Peringkat Atribut Dimensi Empati berdasarkan Nilai Servqual

### Nilai Actual Servqual

Peringkat atribut pelayanan dimensi empati berdasarkan nilai servqual dapat dilihat pada grafik 4.17. adapun nilai rata-rata servqual untuk dimensi ini sebesar – 1,357. Nilai ini berarti bahwa gap antara harapan dan persepsi para pasien memiliki level sebesar nilai tersebut. Atau dapat dikatakan bahwa kualitas atribut dimensi empati ini mencapai 70,4% dari nilai rata-rata harapan atribut dimensi empati. Kualitas pelayanan sebesar 70,4% ini adalah indikator kinerja pelayanan pada dimensi empati, sehingga sangat perlu sekali perbaikan-perbaikan pada atribut pelayanan empati, terutama atribut prioritas no. E23. Yaitu adanya perhatian kepada para pasien secara individu lebih ditambahkan agar pasien merasa ada nilai berbeda atau ada nilai tambah pada pelayanan di unit rawat jalan RSI Siti Khadijah Palembang.

#### **4.2 Analisa Perbandingan Skor Aktual Kualitas Pelayanan (*Actual Servqual Score*)**

Pada sub bab ini dijelaskan bagaimana pemenuhan harapan pasien atau pelanggan dengan melihat Skor Aktual Servqual (*actual servqual score*). Pada tabel dibawah ini, diketahui peringkat dan nilai pemenuhan ekspektasi para pasien untuk tiap-tiap dimensi.

Tabel 4.18 Peringkat Nilai Skor Aktual Servqual

No	DIMENSI	NILAI EKSPEKTASI	NILAI PERSEPSI	ACTUAL SERVQUAL SCORE
1	BUKTI FISIK (TANGIBLE)	4.638	3.705	79.89%
2	JAMINAN (ASSURANCE)	4.615	3.661	79.33%
3	DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	4.689	3.611	77.01%
4	KEANDALAN (RELIABILITY)	4.632	3.483	75.19%
5	EMPATI (EMPHATY)	4.584	3.300	71.99%

Dari tabel tersebut diatas dapat kita ketahui bahwa dimensi bukti fisik (*tangible*) menduduki peringkat pertama dalam kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSI

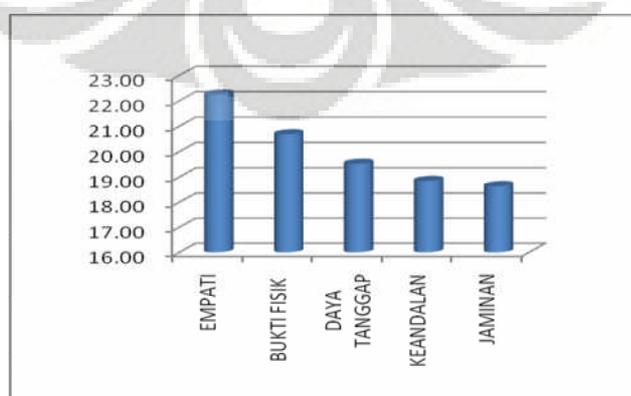
Siti Khadijah, dengan nilai presentase 79,89%, artinya bahwa sampai saat ini pihak Unit rawat jalan di RSI Siti Khadijah dalam aspek atau dimensi bukti fisik baru mencapai tingkat kualitas pelayanan sebesar nilai 79,89% dari harapan para pasien, begitu juga dengan dimensi yang lainnya sesuai nilai yang tertera dalam tabel 4.18. Oleh karena itu perbaikan-perbaikan di semua dimensi masih harus terus dilakukan agar persentase yang diperoleh menjadi lebih tinggi daripada persentase kualitas pelayanan saat ini, sampai menuju tingkat *high level customer expectation*.

### 4.3 Analisa Tingkat Kepentingan Setiap Dimensi

Analisa ini berfungsi untuk mengetahui dimensi mana saja yang dianggap penting oleh pasien atau pelanggan sehingga menjadi prioritas Unit Rawat Jalan RSI siti Khadijah dalam memenuhi ekspektasi para pasien secara optimal. Pada grafik 4.18 adalah grafik urutan peringkat tingkat kepentingan untuk masing-masing dimensi servqual.

Tabel 4.19 Peringkat Tingkat kepentingan Dimensi Servqual

No	DIMENSI	NILAI TINGKAT KEPENTINGAN DIMENSI
1	EMPATI (EMPHATY)	22.25%
2	BUKTI FISIK (TANGIBLE)	20.68 %
3	DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	19.53 %
4	KEANDALAN (RELIABILITY)	18.85 %
5	JAMINAN (ASSURANCE)	18.64 %



Grafik 4.18 Peringkat berdasarkan Tingkat kepentingan Dimensi Servqual

Berdasarkan grafik 4.18, bahwa dimensi Empati adalah dimensi yang paling mendapat perhatian pasien atau pelanggan pada saat ini dalam menilai kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSI Siti Khadijah Palembang. Dimensi ini meliputi, (1). karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah yang selalu mengutamakan kepentingan pasien, (2). para petugas medis atau karyawan di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah dapat memberikan perhatian medis secara individual terhadap pasiennya, (3). karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu memperlakukan pasien secara penuh perhatian, (4). unit rawat jalan RSI Siti Khadijah selalu berusaha memahami kebutuhan pasien dengan kotak saran, sms keluhan, email, dan sejenis lainnya.

#### 4.4. Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan Pada Setiap Dimensi

Nilai persepsi memberikan gambaran kepada kita seberapa besar kualitas pelayanan yang diterima pasien atau pelanggan rawat jalan di RSI Siti Khadijah terhadap kinerja aktual unit rawat jalan RSI Siti Khadijah saat ini. Nilai Ekspektasi merupakan nilai dari keinginan dan harapan para pasien terhadap kualitas pelayanan yang akan datang. Servqual score berfungsi sebagai dasar untuk untuk mengetahui dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang dinilai belum sesuai dengan ekspektasi para pasien sehingga perlu dilakukan perbaikan. Dan Weighted Servqual Score berfungsi untuk mengetahui prioritas perbaikan yang sebaiknya segera dilakukan oleh Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah. Pada Grafik 4.20 dapat dilihat nilai persepsi, nilai ekspektasi dan gap yang diperoleh untuk masing-masing dimensi servqual.



Grafik 4.19 Prioritas Perbaikan Dimensi Kualitas Pelayanan Berdasarkan Servqual Score

Berdasarkan Grafik 4.19 tersebut, nilai ekspektasi tertinggi berada pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 4,689 dan yang terendah sebesar 4,584 berada pada dimensi empati (*emphaty*). Nilai persepsi tertinggi pada dimensi bukti fisik sebesar 3,705 dan terendah pada dimensi empati (*emphaty*). Servqual score tertinggi adalah dimensi empati dengan nilai – 1,357. Artinya bahwa dimensi ini memiliki gap yang sangat tinggi, sehingga harus menjadi prioritas perbaikan untuk dimensi empati ini. Nilai terendah untuk servqual score adalah dimensi Jaminan (*assurance*), dimensi inilah yang menjadi urutan terakhir dalam perbaikan.

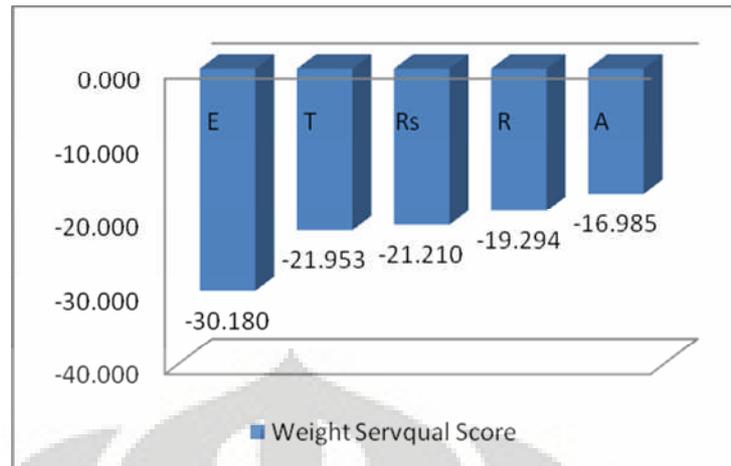
Namun sebagai acuan untuk melakukan prioritas perbaikan pelayanan yang sebaiknya dilakukan unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah berdasarkan nilai yang didapat dari *Weight Servqual Score*. Dengan angka hasil perhitungan ditunjukkan pada tabel 4.20 sebagai berikut :

Tabel 4.20 Nilai Servqual Dengan Pembobotan

No	DIMENSI	Expectation Score	Perception Score	Servqual Score	Tingkat Kepentingan (%)	Weight Servqual Score
1	EMPATI (EMPHATY)	4.584	3.228	-1.357	22.249	-30.180
2	BUKTI FISIK (TANGIBLE)	4.689	3.565	-1.124	19.527	-21.953
3	DAYA TANGGAP (RESPONSIVENESS)	4.632	3.507	-1.125	18.846	-21.210
4	KEANDALAN (RELIABILITY)	4.638	3.705	-0.933	20.680	-19.294
5	JAMINAN (ASSURANCE)	4.615	3.704	-0.911	18.639	-16.985
	<i>Keseluruhan</i>	4.632	3.542	-1.090	100.000	-1.089

Dapat dilihat bahwa urutan perbaikan dilakukan dari dimensi yang memiliki nilai terendah sampai yang tertinggi yaitu Dimensi Empati (*emphaty*) dan terakhir adalah dimensi Jaminan (*Assurance*). Nilai Weight Servqual Score sebesar – 1,090 menandakan bahwa masih ada nilai gap yang cukup tinggi untuk pelayanan medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah antara harapan atau ekspektasi dan persepsi dari dimensi pelayanan yang ada saat ini.

Berdasarkan nilai Weight Servqual Score prioritas perbaikan pelayanan dapat dilihat pada grafik 4.20



Grafik 4.20 Prioritas Perbaikan Kualitas Pelayanan Weight Servqual Score

Dalam proses perbaikan kualitas, tentunya dari grafik 4.20 dapat terlihat, dimensi mana yang harus didahulukan untuk memenuhi harapan-harapan pasien dalam pelayanan medis di unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah Palembang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah penulis melakukan survei, pengolahan data dan analisa mengenai dimensi-dimensi kualitas jasa di unit rawat jalan RSI Siti Khadijah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai ekspektasi pasien pada tiap-tiap dimensi servqual adalah :  
Dimensi Bukti Fisik adalah sebesar 4,689  
Dimensi Keandalan adalah sebesar 4,638  
Dimensi daya tanggap adalah sebesar 4,632  
Dimensi Jaminan adalah sebesar 4,615  
Dimensi Empati adalah sebesar 4,584
2. Nilai persepsi pasien pada tiap-tiap dimensi servqual adalah :  
Dimensi Bukti Fisik adalah 3,565  
Dimensi Keandalan adalah 3,705  
Dimensi daya tanggap adalah sebesar 3,507  
Dimensi Jaminan adalah sebesar 3,704  
Dimensi Empati adalah sebesar 3,228
3. Kualitas pelayanan jasa unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah pada kelima dimensi Servqual dapat dikatakan rendah karena belum memenuhi ekspektasi para pasien. Hal ini dapat dilihat berdasarkan perolehan servqual score rata-rata dari kelima dimensi ini sebesar – 1,090 dan weight servqual score -1,089

4. Perolehan *Actual Score* adalah sebesar 76,46%. Artinya bahwa sampai saat ini kinerja pelayanan unit rawat jalan RSI Siti Khadijah masih memenuhi 76,46 % harapan dari para pasiennya
5. Tingkat kepentingan pelayanan bagi para pasien sesuai dengan prioritas dimensi yang terbesar adalah
 

Pertama	: Empati (22.25%)
Kedua	: Keandalan (20.68%)
Ketiga	: Daya Tanggap (19.53%)
Keempat	: Bukti Fisik (18.85%)
Kelima	: Jaminan (18.64%)
6. Prioritas perbaikan berdasarkan *Weight Servqual Score* yang sebaiknya dilakukan oleh unit rawat jalan RSI Siti Khadijah adalah :
  1. Aspek Empati (*Emphaty*)
 

Perbaikan yang dilakukan meliputi peningkatan perhatian pelayanan medis secara individual dari petugas medis, para medis ataupun karyawan yang lainnya, pelayanan yang lebih mengutamakan kepentingan pasien, senantiasa selalu ingin mengetahui kebutuhan pasien dengan kotak saran, sms keluhan, email, dan sejenisnya.
  2. Aspek Keandalan (*Reliability*)
 

Meningkatkan kualitas keprofesionalan dari para karyawan terutama dalam bidang medis dalam rangka meningkatkan keandalan para petugas rawat jalan dalam melayani para pasiennya. Penjelasan yang selalu diberikan kepada pasien tentang penyakit, penyebab, pencegahannya dan perobatannya. Cara pembayaran yang relatif mudah, baik melalui lembaga asuransi kesehatan, ataupun melalui Atm, card debit/credit dan yang sejenisnya
  3. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 

Perbaikan yang dilakukan meliputi, kemudahan dalam proses pendaftaran, kemudahan dalam menghubungi bagian rawat jalan atau menghubungi para karyawannya. Kecepatan, dan tepat dalam memberikan pelayanan medis. Memberikan secara rutin program-

program atau perubahan dalam fasilitas-fasilitas baru, baik langsung kepada pasien atau melalui media informasi (cetak, elektronik dll), dan kesediaan selalu memberikan bantuan dari para petugas unit rawat jalan ketika pasien membutuhkan.

4. Aspek Bukti Fisik (*Tangibles*)

Peningkatan kualitas kebersihan dan kerapihan dari setiap sudut ruang dan fasilitas fisik, seperti ; toilet, kenyamanan ruang tunggu, ruang periksa dan yang lainnya. Selain itu kelengkapan dan kecanggihan peralatan pemeriksaan atau pelayanan medis selalu up to date.

5. Aspek Jaminan (*Assurance*)

Perbaikan yang perlu dilakukan dapat berupa peningkatan jaminan kenyamanan dan lebih memberikan kepercayaan atas para pasien atau pelanggan dengan sikap ramah, sopan dan senantiasa mampu menjawab setiap pertanyaan yang diberikan pasien. Pasien akan lebih percaya untuk berobat karena kondisi tersebut.

## 5.2 Saran

Untuk mendapatkan nilai servqual yang memiliki gap kecil atau dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dimasa yang akan datang, ada beberapa hal yang dapat penulis rekomendasikan seperti tabel 5.1 di bawah ini :

Tabel 5.1 Rekomendasi Activity Plan dalam rangka perbaikan Kualitas pelayanan Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah Palembang

PRIORITY NO	DIMENSI	ATRIBUT	ES	PS	SS	ACTIVITY PLAN	TIME FRAME	
1	Dimensi Empati (Empathy)	E23	Para Petugas Medis, atau karyawan di Unit Rawat jalan RSI Siti khadijah dapat memberikan <b>perhatian medis secara individual</b> terhadap pasiennya	4,586	2,917	-1,669	Adanya program penanganan 1 perawat untuk 10 pasien atau kurang, dan program kunjungan pasien pasca perawatan terutama pasien-pasien yang mempunyai kategori penyakit khusus	3 bulan
		E24	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>memperlakukan pasien secara penuh perhatian</b>	4,550	3,260	-1,290	Meningkatkan motivasi terhadap karyawan dalam hal ketulusan dan keikhlasan dalam melayani pasien	secara periodik
		E25	Unit rawat jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu berusaha memahami kebutuhan pasien</b> dengan kotak saran, sms keluhan, email, dsb	4,609	3,367	-1,243	Menyediakan kotak saran di setiap ruang, menyediakan Satu nomor Sms dan satu alamat email untuk menerima keluhan atau kritik atau saran dari para pasien.	1 bulan
		E22	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu mengutamakan kepentingan pasien</b>	4,592	3,367	-1,225	meningkatkan motivasi agar bobot dalam mengutamakan kepentingan pasien ditambah	secara periodik
2	Dimensi Bukti Fisik (Tangible)	T4	Kondisi <b>setiap ruang, tempat</b> atau bagian yang ada di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu bersih dan rapih</b> (Tempat pendaftaran, Ruang Tunggu, toilet, mushola, tempat parkir dll)	4,710	3,373	-1,337	program Inpeksi dan pembuatan Control Card setiap bagian ruangan untuk control kebersihan dan kerapihan ruangan	1 bulan
		T6	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memiliki Ruang Tunggu yang nyaman	4,609	3,645	-0,964	Penambahan Kursi ruang tunggu untuk setiap bagian poliklinik	4-5 bulan
		T5	Terdapat <b>fasilitas apotek (instalasi Farmasi)</b> yang jaraknya tidak jauh dari tempat pelayanan Rawat jalan	4,633	3,722	-0,911	penambahan petugas apotek untuk lebih cepat melayani para pasien sehingga mengurangi antrian	6 bulan
		T2	Instalasi Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>memiliki media informasi visual</b> bagi kebutuhan para pasien atau pelanggannya (POSTER, PAPAN INFORMASI dsb)	4,627	3,787	-0,840	penambahan media informasi visual di tempat-tempat yang mudah dilihat.	2-3 bulan
		T3	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu berpenampilan bersih dan rapih</b>	4,615	3,817	-0,799	meningkatkan kepedulian pribadi untuk berpenampilan bersih dan rapih	every day
		T1	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah menggunakan <b>Peralatan Medis yang lengkap, modern dan canggih</b>	4,633	3,888	-0,746	penambahan alat-alat yang up to date di setiap bagian pelyanan	6-12 bulan
3	Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)	Rs15	Petugas Medis Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>bersedia membantu</b> setiap pasien atau pelanggan yang membutuhkan bantuan	4,639	3,402	-1,237	memotivasi kepada seluruh karyawan untuk senantiasa mau memberi bantuan kepada pasien yang membutuhkan	secara periodik
		Rs17	Unit Rawat jalan di RSI Siti khadijah <b>selalu menginformasikan program-program baru</b> , prosedur pelayanan atau program-program edukasi kesehatan lainnya	4,698	3,485	-1,213	secara periodic memberi informasi program-program baru dan program-program unggulan, baik lewat media cetak atau media elektronik	every month
		Rs14	Petugas Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan yang <b>cepat dan tepat</b> bagi setiap pasiennya	4,728	3,568	-1,160	memotivasi karyawan untuk mampu melayani pasien dengan cepat dan tepat (dalam hal waktu pelayanan misalnya, kedatangan dokter)	secara periodik
		Rs12	<b>Proses pendaftaran pelayanan</b> medis di RSI Siti Khadijah relatif <b>mudah</b> , tidak berbelit-belit	4,692	3,592	-1,101	Meminimalkan waktu dalam proses pendaftaran. Misal dengan standar waktu terlama (standarisasi waktu proses pendaftaran)	1 bulan
		Rs16	Petugas Medis di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>siap untuk merespon</b> setiap permintaan pelayanan medis dari pasien	4,716	3,645	-1,071	Memotivasi setiap petugas medis dalam kesiapan untuk merespon permintaan pelayanan medis dari pasien	secara periodik
		Rs13	Kemudahan dalam menghubungi Petugas medis atau karyawan unit Rawat Jalan RSI siti Khadijah	4,663	3,698	-0,964	mengaktifkan call center atau information center.	1 bulan
4	Dimensi Daya Andal (Reliable)	R10	<b>Proses pembayaran yang relatif mudah</b> , fleksibel dan memiliki alternatif cara pembayaran (via ATM, Card debit/credit payment, dsb)	4,657	2,876	-1,781	Program pengadaan pembayaran dengan kartu ATM atau Credit Card, untuk menambah kemudahan pembayaran	3 bulan
		R7	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan medis sesuai dengan yang dijanjikan	4,663	3,615	-1,047	melaksanakan komitmen dan janji pelayanan yang baik dan berkualitas	every time
		R8	Petugas medis (dokter & Perawat) ataupun karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti khadijah <b>profesional, terampil dan dapat diandalkan</b> dalam menangani masalah pelayanan medis terhadap pasiennya	4,639	3,621	-1,018	Mengadakan program upgrading skill untuk setiap karyawan, terutama bagian medis dan paramedis, melalui seminar, training dsb.	secara periodik
		R9	Petugas medis RSI Siti Khadijah mampu menyampaikan pelayanan dan perlakuan medis secara benar	4,621	3,657	-0,964	Memotivasi agar berhati-hati dalam melakukan perlakuan medis, sehingga tidak terjadi kesalahan	every day
		R11	Penjelasan dari dokter mengenai penyakit, penyebab dan pengobatan selalu diberikan	4,580	3,763	-0,817	dokter harus selalu melakukan penjelasan-penjelasan dalam hal penyebab dan pengobatan penyakit	every day
5	Dimensi Jaminan (Assurance)	A20	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah selalu <b>bersikap sopan dan ramah</b>	4,633	3,639	-0,994	mensosialisasikan program 3 S (Salam, Senyum, Sapa) untuk setiap karyawan	setiap saat
		A21	Setiap petugas medis (dokter, perawat, karyawan lainnya) Unit Rawat Jalan <b>mampu menjawab setiap</b> pertanyaan pasien dan menjelaskannya	4,633	3,657	-0,976	Meningkatkan kemampuan komunikasi dan kemampuan untuk siap menjelaskan atau menjawab setiap pertanyaan pasien	setiap saat
		A19	Setiap pasien atau pelanggan <b>merasa aman dan nyaman</b> selama menerima perlakuan medis atau di saat berkonsultasi di Unit rawat Jalan RSI Siti Khadijah	4,604	3,763	-0,840	peningkatan sistem pengamanan dengan keaktifan security team dan petugas lainnya untuk mempertahankan kondisi yang aman dan nyaman,	setiap hari
		A18	Petugas Medis atau karyawan Unit Rawat Jalan <b>dapat menumbuhkan rasa percaya</b> bagi para pasien dan pelanggannya	4,592	3,757	-0,834	Memberikan keyakinan pasien dengan adanya program EHS (Environment, Health & safety)	6 bulan

Note :

ES = Expectation Score ; PS = perception Score ; SS = Servqual Score

**DAFTAR REFERENSI**

James A. Fitzsimmons, et al. (2001), *Service Management* (3<sup>rd</sup> ed). McGraw-Hill.

Kotler, P. (2000), *Marketing Management-An Analysis, Planning & Control*, New Delhi Perarspn publication.

Roshnee R Ramsaran- Fowdar (2004-2005), *Identifying Health Care Quality Attributes Journal Of Health And Human Administration*; 27, 3/ 4 ; ProQuest health & medicine pg.428.

Shahin. Arash, (2004), *Servqual and Model of Service Quality Gap : A framework for Determining and Prioritizing Critical Factor*, Department of Management, University of Isfahan, Iran

Zeithaml, V.A. : Parasuraman, A. : Berry, L.L, (1990), *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*, New York, The Free Press

## DAFTAR PUSTAKA

Aritonang R, Lerbin R, 2005, *Kepuasan Pelanggan : Pengukuran dan Penganalisaan dengan SPSS*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama

Cook, Sarah, 1992, *Customer Care : Implementng Total Quality in Today's Service Driven Organization*, London, Kogan Page

Dajan, Alan, 1994, *AMA Handbook for Customer satisfaction : A Complete Guide to Research, Planning & Implementing*, Illinois, NTC Bussiness Books

Ferguson, George A and Tkane, Yoshiro, 1989, *Statistical Analysis on Psychology and Education*, New York, McGraw-Hill International Editions

Gays, L.R and Diehl, P.L, 1992, *Research Method for Bussiness and Management*, New York, Macmillan Publishing Company

Gerson, Richard F, 1993, *Measuring Customer Satisfaction*, California, Crisp Publication Inc.

Griffin, Jill, 1995, *Customer Loyalty : How to Earn It, How to Keep It*, New York Lexington Books.

Karankitikora, Opas, 2005, "A Comparative Study of Service Quality Thai Airways : Domestic Flight Vs International Flight", Hal 1-21

Santosa, Purbayu Budi dan Ashari, 2005, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*, Yogyakarta, ANDI

Schneider, B., J.K. Wheeler and J. F. Cox, 1992, "A Passion for Service : Using Content Analysis ti Exlicate Service Climate Themes", *Journal of applied Psychology*, Vol 77, No. 5, Hal 705-716

Supranto, Johannes, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta, Rineka Cipta.

Tjiptono, Fandi dan Chandra, Gregorius, 2005, *Service Quality & Satisfaction*, Yoyakarta, ANDI

Zeithaml, V.A. : Parasuraman, A. : Berry, L.L, 1990, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*, New York, The Free Press.

## SURVEY TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PASIEN DI UNIT RAWAT JALAN RSI SITI KHADIJAH PALEMBANG

Assalamu'alaikum Warohmatullohi Wabarokatuh  
Bapak/Ibu/saudara/i yang terhormat,

Dalam rangka menganalisa kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Rawat Jalan, maka kami bermaksud mengadakan survey untuk mengidentifikasi harapan para pasien dan penilaiannya terhadap pelayanan instalasi rawat jalan yang dirasakan selama ini di rumah sakit Islam Siti Khadijah Palembang.

Kami sangat mengharapkan bantuan dari bapak/ibu/saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi dan menjawab pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner survei ini. Adapun kuisisioner ini dibagi menjadi 4 (empat) bagian yaitu :

- Bagian I : Data Responden, yaitu data bapak/ibu saudara/i
- Bagian II : Tingkat Ekpektasi (Harapan) & Tingkat Persepsi anda
- Bagian III : Skor Relatif Kepentingan Dimensi
- Bagian IV : Saran-saran dan kritik

Bapak/ibu/saudara/i dimohon untuk mengisi kuisisioner ini dengan lengkap, karena ketidaklengkapan pengisian ini mengakibatkan kuisisioner ini tidak bisa diolah.

Sebagai tanggung jawab kami, semua jawaban bapak/ibu/saudara/i akan terjamin kerahasiaannya. Atas bantuan dan partisipasi dari bapak/ibu/saudara/i, diucapkan terima kasih. Mudah-mudahan Allah SWT membalas budi baik dari bapak/ibu/saudara/i sekalian

Wassalamualaikum warohmatullohi wabarokatuh  
Palembang, November 2008

Peneliti

Mengetahui,  
Direktur RSI Siti Khadijah

**Samsam Usama**

**Dr. Hj. Balkis Soraya, M.K.M**

Apabila ada pertanyaan mengenai kuisisioner ini, Bapak/Ibu/saudara/i dapat menghubungi :

**Samsam Usama**

FTI Universitas Indonesia

HP : 081367336069/081927746454

Email : samsam.usama@yahoo.com

## I. DATA RESPONDEN

1	Jenis Kelamin Anda :	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Laki-laki</li> <li>b. Wanita</li> </ul>
2	Usia Anda :	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 17-25 tahun</li> <li>b. 25 s.d 35 tahun</li> <li>c. 35 s.d 45 tahun</li> <li>d. 45 s.d 55 tahun</li> <li>e. &gt; 55 tahun</li> </ul>
3	Pendidikan Terakhir Anda :	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SD-SMP</li> <li>b. SMA-SMK</li> <li>c. Diploma</li> <li>d. S1</li> <li>e. S2</li> </ul>
4	Pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pegawai Swasta</li> <li>b. Pegawai BUMN</li> <li>c. PNS</li> <li>d. Petani</li> <li>e. Wirausaha</li> </ul>
5	Pendapatan / Penghasilan per bulan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kurang dari 1 juta</li> <li>b. 1 juta s.d 3 juta</li> <li>c. 3 juta s.d 5 juta</li> <li>d. 5 juta s.d 7 juta</li> <li>e. Lebih dari 7 juta</li> </ul>
6	Berapa kali dalam seminggu Anda melakukan Rawat Jalan?	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. 1 kali dalam seminggu</li> <li>b. 2 kali dalam seminggu</li> <li>c. 3 kali dalam seminggu</li> <li>d. 4 kali dalam seminggu</li> <li>e. 1 kali dalam sebulan</li> </ul>
7	Bagian poli apa yang sedang anda kunjungi?	.....

## II.a. TINGKAT HARAPAN (EKPEKTASI)

Bagian ini adalah butir tentang HARAPAN atau KEPENTINGAN dalam pelayanan medis Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah Palembang, silakan lingkari atau beri tanda SILANG pada kolom tingkat kepentingan

Lingkari / Beri tanda silang **ANGKA 1** Jika **SANGAT TIDAK PENTING**  
 Lingkari / Beri tanda silang **ANGKA 2** Jika **TIDAK PENTING**  
 Lingkari / Beri tanda silang **ANGKA 3** Jika **BIASA SAJA**  
 Lingkari / Beri tanda silang **ANGKA 4** Jika **PENTING**  
 Lingkari / Beri tanda silang **ANGKA 5** Jika **SANGAT PENTING**

NO	PERNYATAAN	TINGKAT KEPENTINGAN
T1	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah menggunakan <b>Peralatan Medis yang lengkap, modern dan canggih</b>	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
T2	Instalasi Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>memiliki media informasi visual</b> bagi kebutuhan para pasien atau pelanggannya (POSTER, PAPAN INFORMASI dsb)	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
T3	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu berpenampilan bersih dan rapih</b>	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
T4	Kondisi <b>setiap ruang, tempat</b> atau bagian yang ada di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu bersih dan rapih</b> (Tempat pendaftaran, Ruang Tunggu, toilet, mushola, tempat parkir dll)	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
T5	Terdapat <b>fasilitas apotek (instalasi Farmasi)</b> yang jaraknya tidak jauh dari tempat pelayanan Rawat jalan	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
T6	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memiliki Ruang Tunggu yang nyaman	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
R7	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan medis sesuai dengan yang dijanjikan	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
R8	Petugas medis (dokter & Perawat) ataupun karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti khadijah <b>profesional, terampil dan dapat diandalkan</b> dalam menangani masalah pelayanan medis terhadap pasiennya	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
R9	Petugas medis RSI Siti Khadijah mampu menyampaikan pelayanan dan perlakuan medis secara benar	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
R10	<b>Proses pembayaran yang relatif mudah</b> , fleksibel dan memiliki alternatif cara pembayaran (via ATM, Card debit/credit payment, dsb)	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
R11	Penjelasan dari dokter mengenai penyakit, penyebab dan pengobatan selalu diberikan	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
Rs12	<b>Proses pendaftaran pelayanan</b> medis di RSI Siti Khadijah relatif <b>mudah</b> , tidak berbelit-belit	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
Rs13	Kemudahan dalam menghubungi Petugas medis atau karyawan unit Rawat Jalan RSI siti Khadijah	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
Rs14	Petugas Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan yang <b>cepat</b> dan <b>tepat</b> bagi setiap pasiennya	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
Rs15	Petugas Medis Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>bersedia membantu</b> setiap pasien atau pelanggan yang membutuhkan bantuan	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
Rs16	Petugas Medis di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>siap untuk merespon</b> setiap permintaan pelayanan medis dari pasien	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
Rs17	Unit Rawat jalan di RSI Siti khadijah <b>selalu menginformasikan program-program baru</b> , prosedur pelayanan atau program-program edukasi kesehatan lainnya	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
A18	Petugas Medis atau karyawan Unit Rawat Jalan <b>dapat menumbuhkan rasa percaya</b> bagi para pasien dan pelanggannya	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
A19	Setiap pasien atau pelanggan <b>merasa aman dan nyaman</b> selama menerima perlakuan medis atau di saat berkonsultasi di Unit rawat Jalan RSI Siti Khadijah	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
A20	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah selalu <b>bersikap sopan dan ramah</b>	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
A21	Setiap petugas medis (dokter, perawat, karyawan lainnya) Unit Rawat Jalan <b>mampu menjawab setiap</b> pertanyaan pasien dan menjelaskannya	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
E22	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu mengutamakan kepentingan pasien</b>	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
E23	Para Petugas Medis, atau karyawan di Unit Rawat jalan RSI Siti khadijah dapat memberikan <b>perhatian medis secara individual</b> terhadap pasiennya	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
E24	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>memperlakukan pasien secara penuh perhatian</b>	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
E25	Unit rawat jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu berusaha memahami kebutuhan pasien</b> dengan kotak saran, sms keluhan, email, dsb	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5

## II.a. TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN MEDIS

Bagian ini adalah butir tentang PERSEPSI atau Kepuasan anda dalam penerimaan layanan medis Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah Palembang, silakan lingkari atau beri tanda SILANG pada *kolom tingkat kepuasan*

Lingkari / Beri tanda silang **ANGKA 1** Jika **SANGAT TIDAK PUAS**  
 Lingkari / Beri tanda silang **ANGKA 2** Jika **TIDAK PUAS**  
 Lingkari / Beri tanda silang **ANGKA 3** Jika **BIASA SAJA**  
 Lingkari / Beri tanda silang **ANGKA 4** Jika **PUAS**  
 Lingkari / Beri tanda silang **ANGKA 5** Jika **SANGAT PUAS**

NO	PERNYATAAN	TINGKAT KEPUASAN
T1	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah menggunakan <b>Peralatan Medis yang lengkap, modern dan canggih</b>	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
T2	Instalasi Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>memiliki media informasi visual</b> bagi kebutuhan para pasien atau pelanggannya (POSTER, PAPAN INFORMASI dsb)	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
T3	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu berpenampilan bersih dan rapih</b>	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
T4	Kondisi <b>setiap ruang, tempat</b> atau bagian yang ada di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu bersih dan rapih</b> (Tempat pendaftaran, Ruang Tunggu, toilet, mushola, tempat parkir dll)	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
T5	Terdapat <b>fasilitas apotek (instalasi Farmasi)</b> yang jaraknya tidak jauh dari tempat pelayanan Rawat jalan	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
T6	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memiliki Ruang Tunggu yang nyaman	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
R7	Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan medis sesuai dengan yang dijanjikan	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
R8	Petugas medis (dokter & Perawat) ataupun karyawan Unit Rawat Jalan RSI Siti khadijah <b>profesional, terampil dan dapat diandalkan</b> dalam menangani masalah pelayanan medis terhadap	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
R9	Petugas medis RSI Siti Khadijah mampu menyampaikan pelayanan dan perlakuan medis secara benar	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
R10	<b>Proses pembayaran yang relatif mudah</b> , fleksibel dan memiliki alternatif cara pembayaran (via ATM, Card debit/credit payment, dsb)	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
R11	Penjelasan dari dokter mengenai penyakit, penyebab dan pengobatan selalu diberikan	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
Rs12	<b>Proses pendaftaran pelayanan</b> medis di RSI Siti Khadijah relatif mudah, tidak berbelit-belit	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
Rs13	Kemudahan dalam menghubungi Petugas medis atau karyawan unit Rawat Jalan RSI siti Khadijah	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
Rs14	Petugas Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah memberikan pelayanan yang <b>cepat dan tepat</b> bagi setiap pasiennya	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
Rs15	Petugas Medis Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>bersedia membantu</b> setiap pasien atau pelanggan yang membutuhkan bantuan	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
Rs16	Petugas Medis di Unit Rawat jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>siap untuk merespon</b> setiap permintaan pelayanan medis dari pasien	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
Rs17	Unit Rawat jalan di RSI Siti khadijah <b>selalu menginformasikan program-program baru</b> , prosedur pelayanan atau program-program edukasi kesehatan lainnya	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
A18	Petugas Medis atau karyawan Unit Rawat Jalan <b>dapat menumbuhkan rasa percaya</b> bagi para pasien dan pelanggannya	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
A19	Setiap pasien atau pelanggan <b>merasa aman dan nyaman</b> selama menerima perlakuan medis atau di saat berkonsultasi di Unit rawat Jalan RSI Siti Khadijah	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
A20	Petugas medis atau karyawan Unit Rawat Jalan di RSI Siti Khadijah selalu <b>bersikap sopan dan ramah</b>	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
A21	Setiap petugas medis (dokter, perawat, karyawan lainnya) Unit Rawat Jalan <b>mampu menjawab setiap</b> pertanyaan pasien dan menjelaskannya	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
E22	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah <b>selalu mengutamakan kepentingan pasien</b>	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
E23	Para Petugas Medis, atau karyawan di Unit Rawat jalan RSI Siti khadijah dapat memberikan <b>perhatian medis secara individual</b> terhadap pasiennya	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5
E24	Karyawan atau petugas medis di Unit Rawat Jalan RSI Siti Khadijah selalu <b>memperlakukan pasien secara penuh perhatian</b>	<input type="text"/> 1 <input type="text"/> 2 <input type="text"/> 3 <input type="text"/> 4 <input type="text"/> 5



NILAI SKALA LIKERT EKSPETASI RESPONDEN HASIL KUISIONER

RESPONDEN	BUTIR PERNYATAAN																								
	Tangibility						Reliability					Responsiveness						Assurance				Empathy			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
14	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
18	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
30	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
31	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
40	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
41	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	
42	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	
43	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

NILAI SKALA LIKERT EKSPEKTASI RESPONDEN HASIL KUISIONER

RESPONDEN	BUTIR PERNYATAAN																								
	Tangibility						Reliability					Responsiveness						Assurance				Empathy			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
45	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5
49	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	3	4	5	5
50	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5
57	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5
59	5	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
71	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

NILAI SKALA LIKERT EKSPEKTASI RESPONDEN HASIL KUISIONER

RESPONDEN	BUTIR PERNYATAAN																								
	Tangibility						Reliability					Responsiveness					Assurance				Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
89	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
93	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
101	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
102	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
103	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
104	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5
106	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
107	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5
109	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
112	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
113	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
115	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
117	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
118	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
119	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
124	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
125	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
126	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
131	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
132	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5

NILAI SKALA LIKERT EKSPEKTASI RESPONDEN HASIL KUISIONER

RESPONDEN	BUTIR PERNYATAAN																								
	Tangibility						Reliability					Responsiveness						Assurance				Emphaty			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
133	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5
143	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
144	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4
145	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
146	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
154	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
161	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
163	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4
165	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
166	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
167	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4
169	4	5	4	5	4	3	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4

## NILAI SKALA LIKERT EKSPEKTASI RESPONDEN HASIL KUISIONER

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

**NILAI SKALA LIKERT EKSPEKTASI RESPONDEN HASIL KUISIONER**

BUTIR PERNYATAAN																									
RESPONDEN	Tangibility					Reliability					Responsiveness					Assurance					Emphaty				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
37	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
38	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
39	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3
41	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	2	2	3	3
42	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
43	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
45	4	4	4	2	3	2	4	3	4	2	5	3	5	3	3	3	3	5	3	5	2	3	4	2	4
46	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	2	2	2
47	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
48	5	4	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5
49	5	3	5	2	4	3	5	5	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2	2
50	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3
51	4	4	5	2	5	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	2	3	3
52	4	4	4	3	2	4	3	2	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3
53	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3
56	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
57	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3
58	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3
59	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	3	5	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4
60	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	2	4
62	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
63	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
65	4	4	4	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	2
67	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4
69	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	4	5	5	5
70	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	4
71	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4

**NILAI SKALA LIKERT EKSPEKTASI RESPONDEN HASIL KUISIONER**

BUTIR PERNYATAAN																									
RESPONDEN	Tangibility					Reliability					Responsiveness					Assurance					Emphaty				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
73	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	
74	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	
75	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
78	3	4	4	3	3	3	4	5	3	3	4	5	5	3	3	2	3	3	4	5	5	3	3	3	
79	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
81	5	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	3	3	5	3	4	5	3	5	4	3	3	
82	4	4	5	5	5	4	5	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	5	5	3	5	3	4	3	
83	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
84	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
85	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
86	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	3	3	2	
87	5	4	5	4	3	5	5	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	4	
88	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	
89	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
90	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
91	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	3	4	
92	5	5	5	3	5	3	2	3	4	2	3	3	4	3	2	5	4	4	5	5	5	5	4	3	
93	4	4	4	4	3	5	5	3	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	
94	5	5	5	3	2	3	3	2	3	4	4	5	4	4	5	3	3	5	5	4	4	4	3	3	
95	4	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	3	
96	5	2	5	5	5	4	5	5	2	3	3	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	4	4	4	5	4	3	3	5	3	4	5	3	3	3	3	2	4	4	5	5	5	3	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
100	4	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	3	5	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
101	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	
102	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	
103	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	
104	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	
105	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
106	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
107	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	
108	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	

## NILAI SKALA LIKERT EKSPEKTASI RESPONDEN HASIL KUISIONER

BUTIR PERNYATAAN																									
RESPONDEN	Tangibility					Reliability					Responsiveness					Assurance					Emphaty				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
109	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3
110	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3
111	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
112	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
113	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	2	3	3	4	3	3
114	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4
115	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3
116	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3
117	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
118	4	4	5	2	5	5	3	2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	3
119	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3
120	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	2	3	3	3	4	3
121	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
122	5	4	5	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	3	5	3	3	4	5	4	3	4	4
123	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
124	4	5	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	2	3	4	2	4	3
125	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2
126	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	2	3
127	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	2	4	4	3	4	4	2	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	4	3	2	4	3	2	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	2	3
131	4	4	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	3	4	3
132	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3
133	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
134	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4
135	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
136	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
137	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
138	4	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	2	3	2	2	3
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
141	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
142	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
143	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
144	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3

**NILAI SKALA LIKERT EKSPEKTASI RESPONDEN HASIL KUISIONER**

BUTIR PERNYATAAN																									
RESPONDEN	Tangibility					Reliability					Responsiveness					Assurance					Emphaty				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
145	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2
146	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
147	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
148	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
149	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4
150	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
151	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4
152	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
153	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
154	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
155	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
156	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	4	3	4	2	3	3	4
158	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4
159	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2
160	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	4	3	2	3	2
161	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
163	4	4	3	3	3	4	2	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4
163	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
164	3	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
165	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	2	3
166	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3
167	4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	4	3	4	4	3	2	4	3	3	2	3
168	4	3	2	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	2	3
169	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3

Lampiran E1. Tabel Data Kunjungan Pasien RSI Siti Khadijah

Kegiatan	Tahun Kunjungan			
	2004	2005	2006	2007
Kunjungan IGD	10,089	11,686	16,645	17,498
Kunjungan rawat Jalan	35,821	48,000	81,635	92,557
Pasien Operasi	1,400	1,802	2,300	2,285
Hemodialisa	2,129	3,183	4,670	5,993
Fisioterapi	2,376	3,188	7,815	8,099
Rawat Inap	8,349	9,812	11,984	10,926

Sumber : bagian Administrasi dan Rekam Medis RSI Siti Khadijah

Lampiran E2. Tabel Data Kunjungan Rawat Jalan Per bulan  
RSI Siti Khadijah Palembang tahun 2008

Bulan	Pasien		Total
	Baru	Lama	
Januari	2957	5315	8272
Pebruari	2610	4961	7571
Maret	2741	4998	7739
April	2903	5308	8211
Mei	3004	4704	7708
Juni	2943	4289	7232
Juli	2868	4360	7228
Agustus	2936	4442	7378
September	2439	3897	6336
Oktober	2775	4223	6998
November	2761	4187	6948
Desember			

Sumber : bagian Administrasi dan Rekam Medis RSI Siti Khadijah

Tabel r

N	Tara <sup>l</sup> Signif		N	Tara <sup>l</sup> Signif		N	Tara <sup>l</sup> Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,467	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,483	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,288
9	0,668	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	0,195	0,256
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			

Sumber: Sugiyono (1999). Metode Penelitian Bisnis, Bandung: Alfabeta

```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VA
R00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
VAR00025
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

## Reliability

Notes		
Output Created		2008-12-15T15:13:36.002
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	169
	Matrix Input	Matrix Input
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	0:00:00.000

Notes

Output Created		2008-12-15T15:13:36.002
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	169
	File	
	Matrix Input	Matrix Input
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.031

[DataSet0]

**Scale: ALL VARIABLES**

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	169	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	169	100.0

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

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.969	25



```

RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VA
R00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024
VAR00025
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

## Reliability Perception of Outpatient RSI Siti Khadijah

### Notes

Output Created		2008-12-16T11:13:13.052
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data	169
	File	
	Matrix Input	Matrix Input
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	0:00:00.000
	Elapsed Time	0:00:00.032

[DataSet0]

### Scale: ALL VARIABLES

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	169	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	169	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.801	25