

BAB VI

HASIL PENELITIAN

6.1 Gambaran persepsi pasien poliklinik rs AZRA

Setiap pertanyaan diberi skor dan nilai, jawaban sangat bagus diberi bobot 4, jawaban bagus diberi skor 3, jawaban buruk diberi skor 2, jawaban sangat buruk diberi skor 1. Ada 210 responden yang dijadikan sampel dan semua kuesioner diisi dengan lengkap datanya. Pemaparan gambaran harapan pasien poliklinik rawat jalan RS AZRA secara ringkas dapat dilihat pada lampiran.

6.1.2 Persepsi Tangible

6.1.2.1 Kenyamanan ruang tunggu

Tabel 6.1
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kenyamanan Ruang Tunggu Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Kenyamanan ruang tunggu	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	1	5	0	0	2,93
2. Sangat buruk	3	1,4	1	3	
3. Buruk	23	11	2	46	
4. Bagus	166	79	3	498	
5. Sangat bagus	17	8,1	4	68	
Total	210	100	10	615	

Tingkat penilaian responden terhadap kenyamanan ruang tunggu adalah 17 (8,1%) dari 210 responden, menyatakan kenyamanan ruang tunggu sangat bagus,

sedangkan 166 (79%) dari 210 responden menyatakan kenyamanan ruang tunggu di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,93 .

Tabel 6.1.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan
Pengelompokkan Kenyamanan ruang tunggu

Kenyamanan	Jumlah	
	n	%
Bagus	183	87.1
Buruk	27	12.9
TOTAL	210	100

Apabila kenyamanan ruang tunggu dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.1.1, bahwa terdapat 87,1% reponden mngatakan kenyamanan ruang tunggu sudah bagus.

6.1.2.2 Kebersihan ruang periksa

Tabel 6.2
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kebersihan Ruang periksa Di
Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Kebersihan ruang periksa	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	2	1	0	0	2,94
2. Sangat buruk	3	1,4	1	3	
3. Buruk	21	10	2	42	
4. Bagus	164	78	3	492	
5. Sangat bagus	20	9,5	4	80	
Total	210	100	10	617	

Tingkat penilaian responden terhadap kebersihan ruang periksa adalah 20 (9,5%) dari 210 responden, menyatakan kebersihan ruang periksa sangat bagus, sedangkan 166 (79%) dari 210 responden menyatakan kebersihan ruang periksa di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,94.

Tabel 6.2.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Kebersihan ruang periksa

Kebersihan	Jumlah	
	n	%
Bagus	184	87,6
Buruk	26	12,4
TOTAL	210	100

Apabila kebersihan ruang tunggu dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.2.1, bahwa terdapat 87,6 % reponden mengatakan kebersihan ruang periksa sudah bagus.

6.1.2.3 Tata letak ruang pemeriksaan

Tabel 6.3
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tata Letak Ruang Pemeriksaan Di
Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Tata letak ruang periksa	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	4	1,9	0	0	2,84
2. Sangat buruk	2	1	1	2	
3. Buruk	27	12,9	2	54	
4. Bagus	168	80	3	504	
5. Sangat bagus	9	4,3	4	36	
Total	210	100	10	596	

Tingkat penilaian responden terhadap tata letak ruang periksa adalah 9 (4,3%) dari 210 responden menyatakan kenyamanan Tata letak ruang periksa sangat bagus, sedangkan 168 (80%) dari 210 responden menyatakan Tata letak ruang periksa di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,84.

Tabel 6.3.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Tata letak ruang tunggu

Tata letak	Jumlah	
	n	%
Bagus	177	84,3
Buruk	33	15,7
TOTAL	210	100

Apabila tata letak ruang tunggu dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.3.1, bahwa terdapat 84,3 % reponden mengatakan tata letak ruang tunggu sudah bagus.

6.1.2.4 Petugas customer servis yang informatif

Tabel 6.4
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Petugas Customer Servis Yang
Informatif Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Costumer servis informatif	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	6	2,9	0	0	2,81
2. Sangat buruk	18	8,6	1	18	
3. Buruk	0	0	2	0	
4. Bagus	172	81,9	3	516	
5. Sangat bagus	14	6,7	4	56	
Total	210	100	10	590	

Tingkat penilaian responden terhadap petugas CS yang informatif adalah 14 (6,7%) dari 210 responden menyatakan petugas CS yang informatif sangat bagus, sedangkan 172 (81,9%) dari 210 responden menyatakan petugas CS yang informatif di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,81 .

Tabel 6.4.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Customer Service yang Informatif

CS Informatif	Jumlah	
	n	%
Bagus	186	88,6
Buruk	24	11,4
TOTAL	210	100

Apabila tata letak ruang tunggu dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.4.1, bahwa terdapat 88,6 % reponden mengatakan customer servis yang informatif sudah bagus.

6.1.2.5 Penampilan dokter

Tabel 6.5
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penampilan Dokter Di
Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Penampilan dokter	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	3	1,4	0	0	3,13
2. Sangat buruk	0	0	1	0	
3. Buruk	4	1,9	2	8	
4. Bagus	162	77,1	3	486	
5. Sangat bagus	41	19,5	4	164	
Total	210	100	10	658	

Tingkat penilaian responden terhadap penampilan dokter adalah 41 (19,5%) dari 210 responden menyatakan penampilan dokter sangat bagus, sedangkan 162 (77,1%) dari 210 responden menyatakan penampilan dokter di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 3.13

Tabel 6.5.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Penampilan dokter

Penampilan Dokter	Jumlah	
	n	%
Bagus	203	96,7
Buruk	7	3,3
TOTAL	210	100

Apabila penampilan dokter dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.5.1, bahwa terdapat 96,7 % responden mengatakan penampilan dokter sudah bagus.

6.1.2.6 Penampilan perawat

Tabel 6.6
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penampilan Perawat Di
Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Penampilan perawat	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	3	1,4	0	0	3,00
3. Sangat Buruk	0	0	1	0	
4. Buruk	10	4,8	2	20	
4. Bagus	177	84,3	3	531	
5. Sangat bagus	20	9,5	4	80	
Total	210	100	10	631	

Tingkat penilaian responden terhadap penampilan perawat adalah 20 (9,5%) dari 210 responden menyatakan penampilan perawat sangat bagus, sedangkan 177 (84,3%) dari 210 responden menyatakan penampilan perawat di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 3,00.

Tabel 6.6.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Penampilan Perawat

Penampilan Perawat	Jumlah	
	n	%
Bagus	197	93,8
Buruk	13	6,2
TOTAL	210	100

Apabila penampilan dokter dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.6.1, bahwa proporsi terdapat 93,8 % responden mengatakan penampilan dokter sudah bagus.

6.1.2.7 Penampilan petugas administrasi

Tabel 6.7
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penampilan Petugas Administrasi Di
Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Penampilan petugaas administrasi	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	3	1,4	0	0	2,99
2. Sangat buruk	1	5	1	1	
3. Buruk	4	1,9	2	8	
4. Bagus	189	90	3	567	
5. Sangat bagus	13	6,2	4	52	
Total	210	100	10	628	

Tingkat penilaian responden terhadap penampilan administrasi adalah 13 (6,25%) dari 210 responden menyatakan penampilan administrasi sangat bagus, sedangkan 189 (90%) dari 210 responden menyatakan penampilan administrasi di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,99.

Tabel 6.7.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Penampilan Petugas Administrasi

Penampilan Administrasi	Jumlah	
	n	%
Bagus	202	96,2
Buruk	8	3,8
TOTAL	210	100

Apabila penampilan petugas administrasi dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.7.1, bahwa proporsi terdapat 96,2 % responden mengatakan penampilan penampilan petugas administrasi sudah bagus.

Tabel 6.8
Distribusi Frekuensi Responden
Menurut Dimensi Tangibles

Dimensi Tangibles	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Sangat buruk	1	0,5	1	1	3,20
2. Buruk	4	1,9	2	8	
3. Bagus	158	75,2	3	474	
4. Sangat bagus	47	22,4	4	188	
Total	210	100	10	671	

Tabel 6.8 menggambarkan sebagian besar dimensi tangibles pada kepuasan pelanggan rs Azra adalah bagus dengan proporsi 75,2 %.dengan nilai rata-rata 3,20

Tabel 6.8.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan
Pengelompokan Dimensi Tangibles

Dimensi Tangibles	Jumlah	
	n	%
Tidak Puas	5	2,4
Puas	205	97,6
TOTAL	210	100

Apabila dimensi tangibles dikelompokkan menjadi puas dan tidak puas. Terlihat pada tabel 6.8.1 bahwa proporsi dimensi tangibles terdapat 97,6 % tentang persepsi kepuasan pelanggan sudah puas.

6.1.3 Persepsi Responsiveness

6.1.3.1 Keterampilan petugas pendaftaran

Tabel 6.9
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keterampilan Petugas Pendaftaran Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Keterampilan petugas daftar	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	1	0,5	0	0	2,81
2. Sangat buruk	3	1,4	1	3	
3. Buruk	43	20,5	2	86	
4. Bagus	151	71,9	3	453	
5. Sangat bagus	12	5,7	4	48	
Total	210	100	10	590	

Tingkat penilaian responden terhadap keterampilan petugas pendaftaran adalah 12 (5,7%) dari 210 responden menyatakan keterampilan petugas pendaftaran sangat bagus, sedangkan 151 (71,9%) dari 210 responden menyatakan keterampilan petugas pendaftaran di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,81.

Tabel 6.9.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Keterampilan Petugas Pendaftaran

Petugas Pendaftaran	Jumlah	
	n	%
Bagus	163	77,6
Buruk	47	22,4
TOTAL	210	100

Apabila keterampilan petugas pendaftaran dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.9.1 , bahwa proporsi terdapat 77,6 % responden mengatakan keterrampilan petugas pendaftaran sudah bagus.

6.1.3.2 Waktu tunggu pendaftaran di poliklinik

Tabel 6.10
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Waktu Tunggu untuk Pendaftaran
Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Waktu tunggu pendaftaran	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	1	0,5	0	0	2,69
2. Sangat buruk	4	1,9	1	4	
3. Buruk	61	29	2	122	
4. Bagus	137	65,2	3	411	
5. Sangat bagus	7	3,3	4	28	
Total	210	100	10	565	

Tingkat penilaian responden terhadap waktu tunggu pendaftaran adalah 7 (3,3%) dari 210 responden menyatakan waktu tunggu pendaftaran sangat bagus, sedangkan 137 (65,2%) dari 210 responden menyatakan waktu tunggu pendaftaran di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,69.

Tabel 6.10.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Waktu Tunggu Untuk Daftar

Waktu Daftar	Jumlah	
	n	%
Bagus	144	68,6
Buruk	66	31,4
TOTAL	210	100

Apabila waktu tunggu untuk daftar dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.10.1, bahwa proporsi terdapat 68,6 % responden mengatakan waktu tunggu untuk daftar sudah bagus.

6.1.3.3 Waktu tunggu di periksa

Tabel 6.11
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Waktu Tunggu
untuk Periksa Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Waktu tunggu periksa	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	2	1	0	0	2,58
2. Sangat buruk	6	2,9	1	6	
3. Buruk	74	35,2	2	148	
4. Bagus	124	59	3	372	
5. Sangat bagus	4	1,9	4	16	
Total	210	100	10	542	

Tingkat penilaian responden terhadap waktu tunggu periksa adalah 4 (1,9%) dari 210 responden menyatakan waktu tunggu periksa sangat bagus, sedangkan 124 (59%) dari 210 responden menyatakan waktu tunggu periksa di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,58.

Tabel 6.11.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan
Waktu Tunggu Untuk Periksa

Waktu Periksa	Jumlah	
	n	%
Bagus	128	60,95
Buruk	82	39,05
TOTAL	210	100

Apabila waktu tunggu untuk periksa dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.11.1, bahwa proporsi terdapat 60,95 % responden mengatakan waktu tunggu untuk pemeriksaan sudah bagus.

6.1.3.4 Ketepatan jam praktek dokter

Tabel 6.12
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Ketepatan Jam Praktek Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Ketepatan jam praktek dokter	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	9	4,3	0	0	2,38
2. Sangat buruk	19	9	1	19	
3. Buruk	74	35,2	2	148	
4. Bagus	100	47,6	3	300	
5. Sangat bagus	8	3,8	4	32	
Total	210	100	10	499	

Tingkat penilaian responden terhadap ketepatan jam praktek dokter adalah 8 (3,8%) dari 210 responden menyatakan ketepatan jam praktek dokter sangat bagus, sedangkan 100 (47,6%) dari 210 responden menyatakan ketepatan jam praktek dokter di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,38.

Tabel 6.12.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Ketepatan Jam Praktek Dokter

Ketepatan Dokter	Jumlah	
	n	%
Bagus	108	51,4
Buruk	102	48,6
TOTAL	210	100

Apabila ketepatan jam praktek dokter dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.12.1, bahwa proporsi terdapat 51,4 % responden mengatakan ketepatan jam praktek dokter sudah bagus.

Tabel 6.13
Distribusi Frekuensi Responden Menurut
Dimensi Responsiveness

Dimensi Responsiveness	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Sangat buruk	1	0,5	1	1	2,71
2. Buruk	63	30	2	126	
3. Bagus	142	67,6	3	426	
4. Sangat bagus	4	1,9	4	16	
Total	210	100	10	569	

Tabel 6.13 menggambarkan sebagian besar dimensi responsiveness pada persepsi kepuasan pelanggan RS. Azra adalah bagus dengan proporsi 67,6 %.

Tabel 6.13.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan
Pengelompokkan Dimensi Responsiveness

Dimensi Responsiveness	Jumlah	
	n	%
Tidak puas	64	30,5
Puas	146	69,5
TOTAL	210	100

Apabila dimensi Responsiveness dikelompokkan menjadi puas dan tidak puas. Terlihat pada tabel 6.13.1 bahwa proporsi dimensi responsiveness terdapat 69,5 % mengatakan sudah puas.

6.1.4 Persepsi Reliability

6.1.4.1 Kecepatan petugas pendaftaran

Tabel 6.14
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kecepatan Petugas Pendaftaran
Dalam Melayani Di Poliklinik
Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	7	3,3	0	0	2,53
2. Sangat buruk	11	5,2	1	11	
3. Buruk	64	30,5	2	128	
4. Bagus	120	57,1	3	360	
5. Sangat bagus	8	3,8	4	32	
Total	210	100	10	531	

Tingkat penilaian responden terhadap kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani adalah 8 (3,8%) dari 210 responden menyatakan kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani sangat bagus, sedangkan 100 (47,6%) dari 210 responden menyatakan kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,53 .

Tabel 6.14.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Kecepatan Petugas Daftar

Kecepatan Daftar	Jumlah	
	n	%
Bagus	128	60,95
Buruk	82	39,05
TOTAL	210	100

Apabila kecepatan petugas pendaftaran dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.14.1, bahwa proporsi terdapat 60,95% responden mengatakan kecepatan petugas pendaftaran sudah bagus.

6.1.4.2 Lamanya dokter melakukan pemeriksaan

Tabel 6.15
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Lamanya Dokter Melakukan Pemeriksaan Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Lamanya dokter melakukan pemeriksaan	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	7	3,3	0	0	2,99
2. Sangat buruk	0	5,2	1	0	
3. Buruk	16	7,6	2	32	
4. Bagus	152	72,5	3	456	
5. Sangat bagus	35	16,7	4	140	
Total	210	100	10	628	

Tingkat penilaian responden terhadap lamanya dokter melakukan pemeriksaan adalah 35 (16,7%) dari 210 responden menyatakan lamanya dokter melakukan pemeriksaan dalam melayani sangat bagus, sedangkan 152 (72,5%) dari 210 responden menyatakan lamanya dokter melakukan pemeriksaan di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,99 .

Tabel 6.15.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Lamanya Waktu Pemeriksaan

Lama Wkt Periksa	Jumlah	
	n	%
Bagus	187	89,05
Buruk	23	10,95
TOTAL	210	100

Apabila lamanya waktu pemeriksaan dokter dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.15.1, bahwa proporsi terdapat 89,05 % responden mengatakan lamanya waktu pemeriksaan dokter sudah bagus.

6.1.4.3 Kecepatan pelayanan apotik

Tabel 6.16
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kecepatan Pelayanan Apotik Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Kecepatan pelayanan apotik	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	7	3,3	0	0	2,73
2. Sangat buruk	4	1,9	1	4	
3. Buruk	37	17,6	2	74	
4. Bagus	152	72,4	3	456	
5. Sangat bagus	10	4,8	4	40	
Total	210	100	10	574	

Tingkat penilaian responden terhadap kecepatan pelayanan apotik adalah 10 (4,8%) dari 210 responden menyatakan kecepatan pelayanan apotik dalam melayani sangat bagus, sedangkan 152 (72,4%) dari 210 responden menyatakan kecepatan pelayanan apotik di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,73.

Tabel 6.16.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Kecepatan Pelayanan Apotik

Apotik	Jumlah	
	n	%
Bagus	162	77,1
Buruk	48	22,9
TOTAL	210	100

Apabila kecepatan pelayanan apotik dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.16.1, bahwa proporsi terdapat 77,1 % responden mengatakan kecepatan pelayanan apotik sudah bagus.

6.1.4.4 Kecepatan pelayanan kasir

Tabel 6.17
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kecepatan Pelayanan Kasir Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Kecepatan pelayanan kasir	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	7	3,3	0	0	2,73
2. Sangat buruk	4	1,9	1	4	
3. Buruk	37	17,6	2	74	
4. Bagus	153	72,9	3	459	
5. Sangat bagus	9	4,3	4	36	
Total	210	100	10	573	

Tingkat penilaian responden terhadap kecepatan pelayanan kasir adalah 9 (4,3%) dari 210 responden menyatakan kecepatan pelayanan kasir dalam melayani sangat bagus, sedangkan 153 (72,9%) dari 210 responden menyatakan kecepatan pelayanan kasir di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,73.

Tabel 6.17.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Kecepatan Pelayanan Kasir

Kasir	Jumlah	
	n	%
Bagus	162	77,1
Buruk	48	22,9
TOTAL	210	100

Apabila kecepatan pelayanan kasir dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.17.1, bahwa proporsi terdapat 77,1 % responden mengatakan kecepatan pelayanan kasir sudah bagus.

Tabel 6.18
Distribusi Frekuensi Responden
Menurut Dimensi Realiability

Dimensi Realiability	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Sangat buruk	7	3,3	1	7	2,84
2. Buruk	24	11,4	2	48	
3. Bagus	175	83,3	3	52,5	
4. Sangat bagus	4	1,9	4	16	
Total	210	100	10	596	

Tabel 6.18 menggambarkan sebagian besar dimensi realiability pada persepsi kepuasan pelanggan rs Azra adalah bagus dengan proporsi 83,3 %.

Tabel 6.18.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokan
Dimensi Realiability

Dimensi Realiability	Jumlah	
	n	%
Tidak Puas	31	14,8
Puas	179	85,2
TOTAL	210	100

Apabila dimensi realiability dikelompokkan menjadi puas dan tidak puas. Terlihat pada tabel 6.18.1 bahwa proporsi dimensi realiability terdapat 85,2 % mengatakan sudah puas.

6.1.5 Persepsi Assurance

6.1.5.1 Penjelasan yang disampaikan dokter

Tabel 6.19
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penjelasan Yang Disampaikan Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Penjelasan yang disampaikan dokter	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	1	0,5	0	0	3,19
2. Sangat buruk	0	0	1	0	
3. Buruk	5	2,5	2	10	
4. Bagus	157	74,8	3	471	
5. Sangat bagus	47	22,4	4	188	
Total	210	100	10	669	

Tingkat penilaian responden terhadap penjelasan yang disampaikan oleh dokter adalah 47 (22,4%) dari 210 responden menyatakan penjelasan yang disampaikan oleh dokter sangat bagus, sedangkan 157 (74,8%) dari 210 responden menyatakan penjelasan yang disampaikan oleh dokter di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 3,19.

Tabel 6.19.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Penjelasan yang Disampaikan Dokter

Penjelasan Dokter	Jumlah	
	n	%
Bagus	204	97,1
Buruk	6	2,9
TOTAL	210	100

Apabila Penjelasan yang disampaikan dokter dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.19.1, bahwa proporsi terdapat 97,1 % responden mengatakan Penjelasan yang disampaikan dokter sudah bagus.

6.1.5.2 Penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan pakai obat

Tabel 6.20
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penjelasan Staf Farmasi Mengenai Dosis Dan Aturan Pakai Obat Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan pemakaian obat	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	2	1	0	0	2,96
2. Sangat buruk	2	1	1	2	
3. Buruk	19	9	2	38	
4. Bagus	167	79,5	3	501	
5. Sangat bagus	20	9,5	4	80	
Total	210	100	10	621	

Tingkat penilaian responden terhadap penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan pemakaian obat adalah 20 (9,5%) dari 210 responden menyatakan Penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan pemakaian obat sangat bagus, sedangkan 167 (79,5%) dari 210 responden menyatakan Penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan pemakaian obat di poliklinik rs Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,96.

Tabel 6.20.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Penjalasan Staf Mengenai Dosis Dan Aturan Obat

Obat	Jumlah	
	n	%
Bagus	187	89
Buruk	23	11
TOTAL	210	100

Apabila penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan obat dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.20.1, bahwa proporsi

terdapat 89 % responden mengatakan penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan obat sudah bagus.

6.1.5.2 Keterampilan perawat membantu pekerjaan dokter

Tabel 6.21
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keterampilan Perawat Dalam Membantu Pekerjaan Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	2	1	0	0	2,96
2. Sangat buruk	0	0	1	0	
3. Buruk	19	9	2	38	
4. Bagus	172	81,9	3	516	
5. Sangat bagus	17	8,1	4	68	
Total	210	100	10	622	

Tingkat penilaian responden terhadap keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter adalah 17 (8,1%) dari 210 responden menyatakan Keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter, sedangkan 172 (81,9%) dari 210 responden menyatakan Keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,96.

Tabel 6.21.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Keterampilan Perawat Dalam Membantu Pekerjaan Dokter

Terampil Pwt	Jumlah	
	n	%
Bagus	189	90
Buruk	21	10
TOTAL	210	100

Apabila keterampilan perawat dalam membantu dokter di poliklinik dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.2.1.1, bahwa proporsi terdapat 90 % responden mengatakan keterampilan perawat dalam membantu dokter di poliklinik sudah bagus.

6.1.5.3 Sistem booking-an

Tabel 6.22
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Sistem Pendaftaran Booking Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Sistem pendaftaran dengan booking	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	5	2,4	0	0	2,57
2. Sangat buruk	19	9	1	19	
3. Buruk	55	26,2	2	110	
4. Bagus	113	53,8	3	339	
5. Sangat bagus	18	8,6	4	72	
Total	210	100	10	540	

Tingkat penilaian responden terhadap Sistem pendaftaran dengan booking adalah 18 (8,6%) dari 210 responden menyatakan Sistem pendaftaran dengan booking, sedangkan 113 (53,8%) dari 210 responden menyatakan Sistem pendaftaran dengan booking di poliklinik rs Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,57.

Tabel 6.22.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Sistem Pendaftaran Booking

Booking	Jumlah	
	n	%
Bagus	131	62,4
Buruk	79	37,6
TOTAL	210	100

Apabila mengatakan sistem booking dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.22.1, bahwa proporsi terdapat 62.4 % responden mengatakan mengatakan sistem booking sudah bagus.

Tabel 6.23
Distribusi Frekuensi Responden
Menurut Dimensi Assurance

Dimensi Assurance	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Sangat buruk	1	0,5	1	1	2,97
2. Buruk	15	7,1	2	30	
3. Bagus	184	87,6	3	552	
4. Sangat bagus	10	4,8	4	40	
Total	210	100	10	623	

Tabel 6.23 menggambarkan sebagian besar dimensi assurance pada persepsi kepuasan pelanggan rs Azra adalah bagus dengan proporsi 87.6 %.

Tabel 6.23.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan
Pengelompokkan Dimensi Assurance

Dimensi Assurance	Jumlah	
	n	%
Tidak Puas	16	7,6
Puas	194	92,4
TOTAL	210	100

Apabila dimensi assurance dikelompokkan menjadi puas dan tidak puas. Terlihat pada tabel 6.23.1 bahwa proporsi dimensi assurance terdapat 92,4 % mengatakan sudah puas.

6.1.6 Persepsi Emphaty

6.1.6.1 Perhatian Dokter

Tabel 6.24
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Perhatian Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Perhatian dokter	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	2	2,4	0	0	3,20
2. Sangat buruk	0	0	1	0	
3. Buruk	3	1,4	2	6	
4. Bagus	153	72,9	3	4,59	
5. Sangat bagus	52	24,9	4	208	
Total	210	100	10	673	

Tingkat penilaian responden terhadap perhatian dokter adalah 52 (24,9%) dari 210 responden menyatakan perhatian dokter, sedangkan 153 (72,9%) dari 210 responden menyatakan perhatian dokter di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 3,20.

Tabel 6.24.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Perhatian Dokter

Perhatian Dokter	Jumlah	
	n	%
Bagus	131	97,6
Buruk	79	2,4
TOTAL	210	100

Apabila perhatian dokter dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.24.1, bahwa proporsi terdapat 97,6 % responden mengatakan perhatian dokter sudah bagus.

6.1.6.2 Perhatian Perawat

Tabel 6.25
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Perhatian Perawat Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Perhatian perawat	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	2	1	0	0	2,99
2. Sangat buruk	3	1,4	1	3	
3. Buruk	15	7,1	2	30	
4. Bagus	166	79	3	498	
5. Sangat bagus	24	11,4	4	96	
Total	210	100	10	627	

Tingkat penilaian responden terhadap perhatian perawat adalah 24 (11,4%) dari 210 responden menyatakan perhatian perawat, sedangkan 166 (79%) dari 210 responden menyatakan perhatian perawat di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,99 .

Tabel 6.25.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Perhatian Perawat

Perhatian Perawat	Jumlah	
	n	%
Bagus	190	90,5
Buruk	20	9,5
TOTAL	210	100

Apabila perhatian perawat dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.25.1, bahwa proporsi terdapat 90,5 % responden mengatakan perhatian perawat sudah bagus.

6.1.6.3 Perhatian Petugas Administrasi

Tabel 6.26
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Perhatian Petugas Administrasi Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Perhatian petugas administrasi	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	2	1	0	0	2,93
2. Sangat buruk	2	1	1	2	
3. Buruk	22	10,5	2	44	
4. Bagus	167	79,5	3	501	
5. Sangat bagus	17	8,1	4	68	
Total	210	100	10	615	

Tingkat penilaian responden terhadap perhatian petugas administrasi adalah 17 (8,1%) dari 210 responden menyatakan perhatian petugas administrasi, sedangkan 167 (79,5%) dari 210 responden menyatakan perhatian petugas administrasi di poliklinik rs Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 2,93 .

Tabel 6.26.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Perhatian Petugas Administrasi

Perhatian Administrasi	Jumlah	
	n	%
Bagus	184	87,6
Buruk	26	12,4
TOTAL	210	100

Apabila perhatian petugas administrasi dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.26.1, bahwa proporsi terdapat 87,4 % responden mengatakan perhatian petugas administrasi sudah bagus.

6.1.6.4 Keramahan Dokter

Tabel 6.27
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keramahan Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Keramahan dokter	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	3	1	0	0	3,20
2. Sangat buruk	0	0	1	0	
3. Buruk	3	1,4	2	6	
4. Bagus	151	71,9	3	453	
5. Sangat bagus	53	25,2	4	212	
Total	210	100	10	671	

Tingkat penilaian responden terhadap keramahan dokter adalah 53 (25,2%) dari 210 responden menyatakan keramahan dokter, sedangkan 151 (71,9%) dari 210 responden menyatakan keramahan dokter di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 3,20.

Tabel 6.27.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Keramahan Dokter

Keramahan Dokter	Jumlah	
	n	%
Bagus	204	97,1
Buruk	6	2,9
TOTAL	210	100

Apabila keramahan dokter dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.27.1, bahwa proporsi terdapat 97,1 % responden mengatakan keramahan dokter sudah bagus.

6.1.6.5 Keramahan perawat

Tabel 6.28
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keramahan Perawat
Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Keramahan Perawat	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	1	1	0	0	3,08
2. Sangat buruk	0	0	1	0	
3. Buruk	16	7,6	2	32	
4. Bagus	158	75,2	3	474	
5. Sangat bagus	35	16,7	4	140	
Total	210	100	10	646	

Tingkat penilaian responden terhadap keramahan perawat adalah 35 (16,7%) dari 210 responden menyatakan keramahan perawat, sedangkan 158 (75,2%) dari 210 responden menyatakan keramahan perawat di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 3,08.

Tabel 6.28.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan
Keramahan Perawat

Keramahan Perawat	Jumlah	
	n	%
Bagus	193	91,9
Buruk	17	8,1
TOTAL	210	100

Apabila keramahan perawat dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.28.1, bahwa proporsi terdapat 91,9 % responden mengatakan keramahan perawat sudah bagus.

6.1.6.6 Keramahan petugas administrasi

Tabel 6.29
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keramahan Petugas Administrasi Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Keramahan petugas administrasi	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	2	1	0	0	3,00
2. Sangat buruk	0	0	1	0	
3. Buruk	20	9,5	2	40	
4. Bagus	163	77,6	3	489	
5. Sangat bagus	25	11,9	4	100	
Total	210	100	10	629	

Tingkat penilaian responden terhadap keramahan petugas administrasi adalah 25 (11,9%) dari 210 responden menyatakan keramahan petugas administrasi, sedangkan 163 (77,6%) dari 210 responden menyatakan petugas administrasi di poliklinik RS. Azra sudah bagus. Dengan nilai rata-rata 3,00 .

Tabel 6.29.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Keramahan Petugas Administrasi

Keramahan Administrasi	Jumlah	
	n	%
Bagus	188	89,5
Buruk	22	10,5
TOTAL	210	100

Apabila penampilan dokter dikelompokkan menjadi bagus dan buruk. Terlihat pada tabel 6.29.1, bahwa proporsi terdapat 93,8 % responden mengatakan keramahan petugas administrasi sudah bagus.

Tabel 6.30

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Emphaty

Dimensi Assurance	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Sangat buruk	1	0.5	1	1	3.80
2. Buruk	0	7.1	2	0	
3. Bagus	38	18.1	3	114	
4. Sangat bagus	171	81.4	4	684	
Total	210	100	10	799	

Tabel 6.30 menggambarkan sebagian besar dimensi emphaty pada persepsi kepuasan pelanggan rs Azra adalah sangat bagus dengan proporsi 81,4 %.

Tabel 6.31

Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokkan Dimensi Emphaty

Dimensi Empahty	Jumlah	
	n	%
Tidak Puas	1	0,5
Puas	209	99,5
TOTAL	210	100

Apabila dimensi assurance dikelompokkan menjadi puas dan tidak puas. Terlihat pada tabel 6.31 bahwa proporsi dimensi emphaty terdapat 9,9 % mengatakan sudah puas.

6.2 Harapan Pelanggan

6.2.1 Harapan Tangibles

6.2.1.1 Kenyamanan Ruang Tunggu

Tabel 6.32.
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kenyamanan Ruang Tunggu Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Kenyamanan ruang tunggu	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	0	0	0	0	3,54
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	0	0	2	0	
4. Penting	97	46,2	3	291	
5. Sangat penting	113	53,8	4	452	
Total	210	100	10	743	

Tingkat harapan responden terhadap kenyamanan ruang tunggu dari 210 responden terdapat 113 (53,8%) responden menganggap sangat penting kenyamanan ruang tunggu di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 97 (46,2%) responden menilai penting kenyamanan ruang tunggu di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.32.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Kenyamanan Ruang Tunggu

Kenyamanan	Jumlah	
	n	%
Penting	210	100
TOTAL	210	100

Apabila kenyamanan ruang tunggu dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 1.1.2, bahwa proporsi terdapat 100 % responden mengatakan kenyamanan ruang tunggu sangat penting.

6.2.1.2 Kebersihan ruang periksa

Tabel 6.33
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kebersihan Ruang Periksa Di
Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Kebersihan ruang periksa	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	1	0,5	0	0	3,62
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	0	0	2	0	
4. Penting	76	36,2	3	228	
5. Sangat penting	133	63,3	4	532	
Total	210	100	10	760	

Tingkat harapan responden terhadap kebersihan ruang periksa dari 210 responden terdapat 133 (63,3%) responden menganggap sangat penting kebersihan ruang periksa di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 76 (36,2%) responden menilai penting kebersihan ruang periksa di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.33.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Kebersihan Ruang Periksa

Kebersihan Ruang Periksa	Jumlah	
	n	%
Penting	209	99,5
Tidak	1	0,5
TOTAL	210	100

Apabila penampilan dokter dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.33.1, bahwa proporsi terdapat 99,5 % responden mengatakan kebersihan ruang periksa sangat penting.

6.2.1.3 Tata letak ruang pemeriksaan

Tabel 6.34
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tata Letak Ruang Pemeriksaan Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Tata letak ruang pemeriksaan	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	3	1,4	0	0	3,30
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	7	3,3	2	14	
4. Penting	120	57,1	3	360	
5. Sangat penting	80	38,1	4	320	
Total	210	100	10	694	

Tingkat harapan responden terhadap tata letak ruang pemeriksaan dari 210 responden terdapat 120 (57,1%) responden menganggap penting tata letak ruang pemeriksaan di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 80 (38,1%) responden menilai sangat penting kebersihan ruang periksa di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.34.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Tata Letak Ruang

Tata Letak Ruang	Jumlah	
	n	%
Penting	200	95,2
Tidak	10	4,8
TOTAL	210	100

Apabila penampilan dokter dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.34.1, bahwa proporsi terdapat 95,2 % responden mengatakan tata letak ruang pemeriksaan sangat penting.

6.2.1.4 Petugas customer service yang informatif

Tabel 6.35
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Petugas Costumer Servis Yang Informatif Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Costumer servis informatif	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	5	2,4	0	0	3,44
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	0	0	2	0	
4. Penting	97	46,2	3	291	
5. Sangat penting	108	51,4	4	432	
Total	210	100	10	723	

Tingkat harapan responden terhadap CS yang informatif dari 210 responden terdapat 108 (51,4%) responden menganggap sangat penting CS yang informatif di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 97 (46,2%) responden menilai penting CS yang informatif di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.35.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Costumer Servis yang Informatif

CS Informatif	Jumlah	
	n	%
Penting	200	97,6
Tidak	10	2,4
TOTAL	210	100

Apabila petugas costumer servis yang informatif dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.35.1, bahwa proporsi terdapat 97,6 % responden mengatakan petugas costumer servis yang informatif sangat penting.

6.2.1.5 Penampilan dokter

Tabel 6.36
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penampilan Dokter Di
Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Penampilan dokter	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	3	1,4	0	0	3,30
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	8	3,8	2	16	
4. Penting	118	56,2	3	354	
5. Sangat penting	81	38,6	4	324	
Total	210	100	10	694	

Tingkat harapan responden terhadap penampilan dokter dari 210 responden terdapat 118 (56,2%) responden menganggap penting penampilan dokter di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 81 (38,6%) responden menilai sangat penting penampilan dokter di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.36.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan
Penampilan Dokter

Penampilan Dokter	Jumlah	
	n	%
Penting	199	94,8
Tidak	11	5,2
TOTAL	210	100

Apabila penampilan dokter dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.36.1, bahwa proporsi terdapat 94,8 % responden mengatakan penampilan dokter sangat penting.

6.2.1.6 Penampilan perawat

Tabel 6.37
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penampilan Perawat Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Penampilan perawat	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	3	1,4	0	0	3,29
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	8	3,8	2	16	
4. Penting	122	58,1	3	366	
5. Sangat penting	77	36,7	4	308	
Total	210	100	10	690	

Tingkat harapan responden terhadap penampilan dokter dari 210 responden terdapat 112 (58,1%) responden menganggap penting penampilan dokter di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 77 (36,7%) responden menilai sangat penting penampilan perawat di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.37.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Penampilan Perawat

Penampilan Perawat	Jumlah	
	n	%
Penting	199	94,8
Tidak	11	5,2
TOTAL	210	100

Apabila penampilan perawat dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.37.1, bahwa proporsi terdapat 94,8 % responden mengatakan penampilan perawat sangat penting.

6.2.1.7 Penampilan petugas administrasi

Tabel 6.38
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penampilan Petugas Administrasi Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Penampilan petugas administrasi	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	3	1,4	0	0	3,22
2. Sangat tidak penting	1	0,5	1	1	
3. Tidak penting	12	5,7	2	24	
4. Penting	124	59	3	372	
5. Sangat penting	70	3,3	4	280	
Total	210	100	10	677	

Tingkat harapan responden terhadap penampilan petugas administrasi dari 210 responden terdapat 124 (59%) responden menganggap penting penampilan petugas administrasi di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 70 (3,3%) responden menilai sangat penting penampilan petugas administrasi di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.38.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Penampilan Petugas Administrasi

Penampilan Administrasi	Jumlah	
	n	%
Penting	194	92,4
Tidak	16	7,6
TOTAL	210	100

Apabila penampilan petugas administrasi dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.38.1, bahwa proporsi terdapat 92,4 % responden mengatakan penampilan petugas administrasi sangat penting.

Tabel 6.39
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Tangibles

Dimensi tangibles	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
Sangat tidak penting	1	0,5	1	1	3,68
Tidak penting	2	1,0	2	4	
Penting	60	28,6	3	180	
Sangat Penting	147	70,0	4	588	
Total	210	100	10	773	

Tabel 6.39 menggambarkan sebagian besar dimensi tangibles pada harapan kepuasan pelanggan RS. Azra adalah sangat penting dengan proporsi 70 %.

Tabel 6.39.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokkan Dimensi Tangibles

Penampilan Perawat	Jumlah	
	n	%
Tidak Puas	3	1,4
Puas	207	98,6
TOTAL	210	100

Apabila dimensi tangibles dikelompokkan menjadi puas dan tidak puas. Terlihat pada tabel 6.39.1 bahwa proporsi dimensi tangibles terdapat 98,6 % tentang harapan kepausan pelanggan sudah puas.

6.2.2. Dimensi Responsiveness

6.2.2.1 Keterampilan petugas pendaftaran

Tabel 6.40
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keterampilan Petugas Pendaftaran
Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Keterampilan petugas pendaftaran	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	0	1,4	0	0	3,52
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	1	0,5	2	2	
4. Penting	98	46,7	3	294	
5. Sangat penting	111	52,9	4	444	
Total	210	100	10	740	

Tingkat harapan responden terhadap keterampilan petugas pendaftaran dari 210 responden terdapat 111 (52,9%) responden menganggap sangat penting keterampilan petugas pendaftaran di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 98 (46,7%) responden menilai penting keterampilan petugas pendaftaran di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.40..1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Keterampilan Petugas Pendaftaran

Keterampilan Daftar	Jumlah	
	n	%
Penting	209	99,5
Tidak	1	0,5
TOTAL	210	100

Apabila keterampilan petugas pendaftaran dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.40.1, bahwa proporsi terdapat 99,5 % responden mengatakan keterampilan petugas pendaftaran sangat penting.

6.2.2.2 Waktu tunggu untuk pendaftaran

Tabel 6.41
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Waktu Tunggu untuk Pendaftaran
Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Waktu tunggu untuk pendaftaran	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	2	1	0	0	3,46
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	4	1,9	2	8	
4. Penting	98	46,7	3	294	
5. Sangat penting	106	50,5	4	424	
Total	210	100	10	726	

Tingkat harapan responden terhadap waktu tunggu untuk pendaftaran dari 210 responden terdapat 106 (50,5%) responden menganggap sangat penting waktu tunggu untuk pendaftaran di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 98 (46,7%) responden menilai penting waktu tunggu untuk pendaftaran di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.41.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Waktu Tunggu Pendaftaran

Keterampilan Daftar	Jumlah	
	n	%
Penting	204	97,1
Tidak	6	2,9
TOTAL	210	100

Apabila waktu tunggu pendaftaran dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.41.1, bahwa proporsi terdapat 97,1 % responden mengatakan waktu tunggu pendaftaran sangat penting.

6.2.2.3 Waktu tunggu untuk diperiksa

Tabel 6.42
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Waktu Tunggu untuk Periksa Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Waktu tunggu untuk diperiksa	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	3	1,4	0	0	3,56
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	1	0,5	2	2	
4. Penting	79	37,6	3	237	
5. Sangat penting	127	60,5	4	508	
Total	210	100	10	747	

Tingkat harapan responden terhadap waktu tunggu periksa dari 210 responden terdapat 127 (60,5%) responden menganggap sangat penting waktu tunggu periksa di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 79 (37,6%) responden menilai penting waktu tunggu periksa di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.42.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Waktu Tunggu Untuk Periksa

Keterampilan Periksa	Jumlah	
	n	%
Penting	204	98,1
Tidak	6	1,9
TOTAL	210	100

Apabila waktu tunggu untuk periksa dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.42.1, bahwa proporsi terdapat 98,1 % responden mengatakan waktu tunggu untuk periksa sangat penting.

6.2.2.4 Ketepatan jam praktek dokter

Tabel 6.43
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Ketepatan Jam Praktek Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Ketepatan jam praktek dokter	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	0	0	0	0	3,79
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	0	0	2	0	
4. Penting	45	21,4	3	135	
5. Sangat penting	165	78,6	4	660	
Total	210	100	10	795	

Tingkat harapan responden terhadap ketepatan jam praktek dokter dari 210 responden terdapat 165 (78,6%) responden menganggap sangat penting ketepatan jam praktek dokter di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 45 (21,4%) responden menilai penting ketepatan jam praktek dokter di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.43.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Ketepatan Jam Praktek Dokter

Ketepatan Dokter	Jumlah	
	n	%
Penting	210	100
TOTAL	210	100

Apabila ketepatan jam praktek dokter dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.43.1, bahwa proporsi terdapat 100 % responden mengatakan ketepatan jam praktek dokter sangat penting.

Tabel 6.44
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Responsiveness

Dimensi Responsiveness	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
Sangat tidak penting	0	0	1	0	3,80
Tidak penting	1	0.5	2	2	
Penting	41	19.5	3	123	
Sangat Penting	168	80.0	4	672	
Total	210	100	10	797	

Tabel 6.44 menggambarkan sebagian besar dimensi responsiveness pada harapan kepuasan pelanggan RS. Azra adalah sangat penting dengan proporsi 80 %.

Tabel 6.44.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokan Dimensi Responsiveness

Dimensi Responsiveness	Jumlah	
	n	%
Tidak Puas	1	0.5
Puas	209	99.5
TOTAL	210	100

Apabila dimensi Responsiveness dikelompokkan menjadi puas dan tidak puas. Terlihat pada tabel 6.44.1 bahwa proporsi dimensi Responsiveness terdapat 99,5 % mengatakan sudah puas.

6.2.3 Harapan Reliability

6.2.3.1 Kecepatan petugas pendaftaran

Tabel 6.45
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kecepatan Petugas Pendaftaran
Dalam Melayani Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	1	0,5	0	0	3,64
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	0	0	2	0	
4. Penting	72	34,3	3	216	
5. Sangat penting	137	65,2	4	548	
Total	210	100	10	764	

Tingkat harapan responden terhadap kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani dari 210 responden terdapat 137 (65,2%) responden menganggap sangat penting kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 72 (34,3%) responden menilai penting kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.45.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Kecepatan Petugas Pendaftaran Dalam Melayani

Keterampilan Periksa	Jumlah	
	n	%
Penting	209	99,5
Tidak	1	0,5
TOTAL	210	100

Apabila kecepatan petugas pendaftaran dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.45.1, bahwa proporsi terdapat 99,5 % responden mengatakan kecepatan petugas pendaftaran sangat penting.

6.2.3.2 Lamanya dokter melakukan pemeriksaan

Tabel 6.46
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Lamanya Dokter Melakukan
Pemeriksaan Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Lamanya dokter melakukan pemeriksaan	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	1	0,5	0	0	3,54
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	4	1,9	2	8	
4. Penting	88	41,9	3	264	
5. Sangat penting	118	56,2	4	472	
Total	210	100	10	744	

Tingkat harapan responden terhadap dokter melakukan pemeriksaan dari 210 responden terdapat 118 (56,2%) responden menganggap sangat penting dokter melakukan pemeriksaan di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 88 (41,9%) responden menilai penting dokter melakukan pemeriksaan di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.46.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Lamanya Dokter Melakukan Pemeriksaan

Lama Periksa	Jumlah	
	n	%
Penting	206	98,1
Tidak	4	1,9
TOTAL	210	100

Apabila lama dokter dokter melakukan pemeriksaan dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.46.1, bahwa proporsi terdapat 98,1 % responden mengatakan lama dokter dokter melakukan pemeriksaan sangat penting.

6.2.3.3 Kecepatan pelayanan apotik

Tabel 6.47
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kecepatan Pelayanan Apotik Di
Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Kecepatan Petugas Apotik	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	1	0,5	0	0	3,60
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	1	0,5	2	2	
4. Penting	77	36,7	3	231	
5. Sangat penting	131	62,4	4	524	
Total	210	100	10	757	

Tingkat harapan responden terhadap kecepatan pelayanan apotik dari 210 responden terdapat 131 (62,4%) responden menganggap sangat penting kecepatan pelayanan apotik di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 77 (36,7%) responden menilai penting kecepatan pelayanan apotik di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.47.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Kecepatan Pelayanan Apotik

Apotik	Jumlah	
	n	%
Penting	208	99
Tidak	2	1
TOTAL	210	100

Apabila kecepatan pelayanan apotik dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.47.1, bahwa proporsi terdapat 99 % responden mengatakan kecepatan pelayanan apotik sangat penting.

6.2.3.4 Kecepatan pelayanan kasir

Tabel 6.48
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kecepatan Pelayanan Kasir Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Kecepatan pelayanan kasir	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	1	0,5	0	0	3,55
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	0	0	2	0	
4. Penting	90	42,9	3	270	
5. Sangat penting	119	56,7	4	476	
Total	210	100	10	746	

Tingkat harapan responden terhadap kecepatan pelayanan kasir dari 210 responden terdapat 119 (56,7%) responden menganggap sangat penting kecepatan pelayanan kasir di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 90 (42,9%) responden menilai penting kecepatan pelayanan kasir di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.48.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Kecepatan Pelayanan Kasir

Kasir	Jumlah	
	n	%
Penting	209	99,5
Tidak	1	0,5
TOTAL	210	100

Apabila kecepatan pelayanan kasir dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.48.1, bahwa proporsi terdapat 99,5 % responden mengatakan kecepatan pelayanan kasir sangat penting.

Tabel 6.49
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Realiability

Dimensi Reability	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
Sangat tidak penting	1	0,5	1	1	3,77
Tidak penting	0	0	2	0	
Penting	46	21.9	3	138	
Sangat Penting	163	77.6	4	652	
Total	210	100	10	791	

Tabel 6.49 menggambarkan sebagian besar dimensi realiability pada harapan kepuasan pelanggan RS. Azra adalah sangat penting dengan proporsi 77,6 %.

Tabel 6.49.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokkan Dimensi Realiability

Dimensi Realiability	Jumlah	
	n	%
Tidak Puas	1	0,5
Puas	209	99,5
TOTAL	210	100

Apabila dimensi realiability dikelompokkan menjadi puas dan tidak puas. Terlihat pada tabel 6.49.1 bahwa proporsi dimensi realiability terdapat 99,5 % mengatakan sudah puas.

6.2.4 Harapan Assurance

6.2.4.1 Penjelasa yang disampaikan oleh dokter

Tabel 6.50
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penjelasan Yang Disampaikan Dokter Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Penjelasan yang disampaikan dokter	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	0	0	0	0	3,71
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	0	0	2	0	
4. Penting	61	29	3	183	
5. Sangat penting	149	71	4	596	
Total	210	100	10	779	

Tingkat harapan responden terhadap penjelasan yang disampaikan dokter dari 210 responden terdapat 149 (71%) responden menganggap sangat penting penjelasan yang disampaikan dokter di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 61 (29%) responden menilai penting penjelasan yang disampaikan dokter di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.50.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Penjelasan Yang Disampaikan Dokter

Penjelasan Dokter	Jumlah	
	n	%
Penting	210	100
TOTAL	210	100

Apabila dokter memberikan penjelasan dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.50.1, bahwa proporsi terdapat 100 % responden mengatakan dokter memberikan penjelasan sangat penting.

6.2.4.2 Penjelasan staf farmasi mengenai dosis obat

Tabel 6.50.1
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Penjelasan Staf Farmasi
Mengenai Dosis Dan Aturan Pakai Obat
Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Penjelasan Petugas Apotik	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	0	0	0	0	3,68
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	2	1	2	4	
4. Penting	64	30,5	3	192	
5. Sangat penting	144	68,6	4	576	
Total	210	100	10	772	

Tingkat harapan responden terhadap penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan pakai obat dari 210 responden terdapat 144 (68,6%) responden menganggap sangat penting penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan pakai obat di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 64 (30,5%) responden menilai penting penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan pakai obat di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.50.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Penjelasan Staf Farmasi
Mengenai Dosis Dan Aturan Pakai Obat

Obat	Jumlah	
	n	%
Penting	208	99
Tidak	2	1
TOTAL	210	100

Apabila penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan obat dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.50.1, bahwa proporsi terdapat 99 % responden mengatakan penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan obat sangat penting.

Tabel 6.51
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keterampilan Perawat Dalam
Membantu Pekerjaan Dokter
Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	0	0	0	0	3,55
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	3	1,4	2	6	
4. Penting	88	41,9	3	264	
5. Sangat penting	119	56,7	4	476	
Total	210	100	10	746	

Tingkat harapan responden terhadap keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter dari 210 responden terdapat 119 (56,7%) responden menganggap sangat penting penjelasan keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 88 (41,9%) responden menilai penting nilai keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.51.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Keterampilan
Perawat Dalam Membantu Pekerjaan Dokter

Obat	Jumlah	
	n	%
Penting	207	98,6
Tidak	3	1,4
TOTAL	210	100

Apabila keterampilan perawat dalam membantu dokter dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.51.1, bahwa proporsi terdapat 98,6 % responden mengatakan keterampilan perawat dalam membantu dokter sangat penting.

6.2.4.3 Sistem pendaftaran booking

Tabel 6.52
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Sistem Pendaftaran Booking Di
Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Sistem pendaftaran booking	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	4	0	0	0	2,37
2. Sangat tidak penting	4	0	1	4	
3. Tidak penting	0	1,4	2	0	
4. Penting	23	11	3	69	
5. Sangat penting	106	34,8	4	424	
Total	210	100	10	497	

Tingkat harapan responden terhadap sistem pendaftaran booking dari 210 responden terdapat 106 (34,8%) responden menganggap sangat penting sistem pendaftaran booking di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 23 (11%) responden menilai penting sistem pendaftaran booking di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.52.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Sistem Pendaftaran Booking

Booking	Jumlah	
	n	%
Penting	179	85,2
Tidak	31	14,8
TOTAL	210	100

Apabila sistem pendaftaran booking dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.52.1, bahwa proporsi terdapat 85,2 % responden mengatakan sistem pendaftaran booking sangat penting.

Tabel 6.53
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Assurance

Dimensi Assurance	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
Sangat tidak penting	0	0	1	0	3,76
Tidak penting	0	0	2	0	
Penting	51	24,3	3	153	
Sangat Penting	159	75,7	4	636	
Total	210	100	10	789	

Tabel 6.53 menggambarkan sebagian besar dimensi assurance pada harapan kepuasan pelanggan RS. Azra adalah bagus dengan proporsi 75,7 %.

Tabel 6.53.1
Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pengelompokan Dimensi Assurance

Dimensi Assurance	Jumlah	
	n	%
Puas	210	100,0
TOTAL	210	100

Apabila dimensi assurance dikelompokkan menjadi puas dan tidak puas. Terlihat pada tabel 6.53.1 bahwa proporsi dimensi assurance terdapat 100 % mengatakan sudah puas.

6.2.5 Harapan Emphaty

6.2.5.1 Perhatian dokter

Tabel 6.54
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Perhatian Dokter
Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Perhatian dokter	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	0	0	0	0	3,66
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	1	0,5	2	2	
4. Penting	70	33,3	3	210	
5. Sangat penting	139	66,2	4	556	
Total	210	100	10	768	

Tingkat harapan responden terhadap perhatian dokter dari 210 responden terdapat 139 (66,2%) responden menganggap sangat penting perhatian dokter di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 70 (33,3%) responden menilai penting perhatian dokter di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.54.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Perhatian Dokter

Perhatian Dokter	Jumlah	
	n	%
Penting	209	99,5
Tidak	1	0,5
TOTAL	210	100

Apabila perhatian dokter dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.54.1, bahwa proporsi terdapat 99,5 % responden mengatakan perhatian dokter sangat penting.

6.2.5.2 Perhatian perawat

Tabel 6.55
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Perhatian Perawat Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Perhatian perawat	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	1	0,5	0	0	3,51
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	5	2,4	2	10	
4. Penting	88	41,9	3	264	
5. Sangat penting	116	55,2	4	464	
Total	210	100	10	738	

Tingkat harapan responden terhadap perhatian perawat dari 210 responden terdapat 116 (55,2%) responden menganggap sangat penting perhatian perawat di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 88 (41,9%) responden menilai penting perhatian perawat di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.55.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Perhatian Perawat

Perhatian Dokter	Jumlah	
	n	%
Penting	209	99,5
Tidak	1	0,5
TOTAL	210	100

Apabila perhatian perawat dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.55.1, bahwa proporsi terdapat 99,5 % responden mengatakan perhatian perawat sangat penting.

6.2.5.3 Perhatian petugas administrasi

Tabel 6.56
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Perhatian Petugas
Administrasi Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Perhatian petugas administrasi	Jumlah Responden dalam			Skor	Rerata Persepsi
	Angka	%	Bobot		
1. Tidak memilih	0	0	0	0	3,44
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	3	1,4	2	6	
4. Penting	111	52,9	3	333	
5. Sangat penting	96	45,7	4	384	
Total	210	100	10	723	

Tingkat harapan responden terhadap perhatian petugas administrasi dari 210 responden terdapat 111 (52,9%) responden menganggap sangat penting perhatian petugas administrasi di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 96 (45,7%) responden menilai penting perhatian petugas administrasi di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.56.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan
Perhatian Petugas Administrasi

Perhatian Administrasi	Jumlah	
	n	%
Penting	204	97,1
Tidak	6	2,9
TOTAL	210	100

Apabila perhatian petugas administrasi dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.56.1, bahwa proporsi terdapat 97,1 % responden mengatakan perhatian petugas administrasi sangat penting.

6.2.5.4 Keramahan dokter

Tabel 6.57
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keramahan Dokter
Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Keramahan dokter	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	0	0	0	0	3,61
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	1	0,5	2	2	
4. Penting	79	37,6	3	237	
5. Sangat penting	130	61,9	4	520	
Total	210	100	10	759	

Tingkat harapan responden terhadap keramahan dokter dari 210 responden terdapat 130 (61,9%) responden menganggap sangat penting keramahan dokter di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 79 (37,6%) responden menilai penting keramahan dokter di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.57.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan
Keramahan Dokter

Keramahan Dokter	Jumlah	
	n	%
Penting	209	99,5
Tidak	1	0,5
TOTAL	210	100

Apabila keramahan dokter dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.58, bahwa proporsi terdapat 99,5 % responden mengatakan keramahan dokter sangat penting.

6.2.5.5 Keramahan perawat

Tabel 6.58
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keramahan Perawat Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Keramahan perawat	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	0	0	0	0	3,61
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	0	0	2	0	
4. Penting	81	38,6	3	243	
5. Sangat penting	129	61,4	4	516	
Total	210	100	10	759	

Tingkat harapan responden terhadap Keramahan perawat dari 210 responden terdapat 129 (61,4%) responden menganggap sangat penting Keramahan perawat di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 79 (37,6%) responden menilai penting keramahan perawat di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.58.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokkan Keramahan Perawat

Keramahan Perawat	Jumlah	
	n	%
Penting	210	100
TOTAL	210	100

Apabila keramahan perawat dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.58.1, bahwa proporsi terdapat 100 % responden mengatakan keramahan perawat sangat penting.

6.2.5.6 Keramahan petugas administrasi

Tabel 6.59
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Keramahan Petugas Administrasi Di Poliklinik Rumah Sakit Azra Tahun 2008

Keramahan petugas administrasi	Jumlah Responden dalam			Skor Total	Rerata Persepsi
	Angka	%	Skor		
1. Tidak memilih	0	0	0	0	3,57
2. Sangat tidak penting	0	0	1	0	
3. Tidak penting	0	0	2	0	
4. Penting	90	42,9	3	270	
5. Sangat penting	120	57,1	4	480	
Total	210	100	10	750	

Tingkat harapan responden terhadap Keramahan petugas administrasi dari 210 responden terdapat 120 (57,1%) responden menganggap sangat penting Keramahan petugas administrasi di poliklinik. Sedangkan selebihnya yakni sebanyak 90 (42,9%) responden menilai penting Keramahan petugas administrasi di poliklinik RS. Azra.

Tabel 6.59.1
Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pengelompokan Keramahan Petugas Administrasi

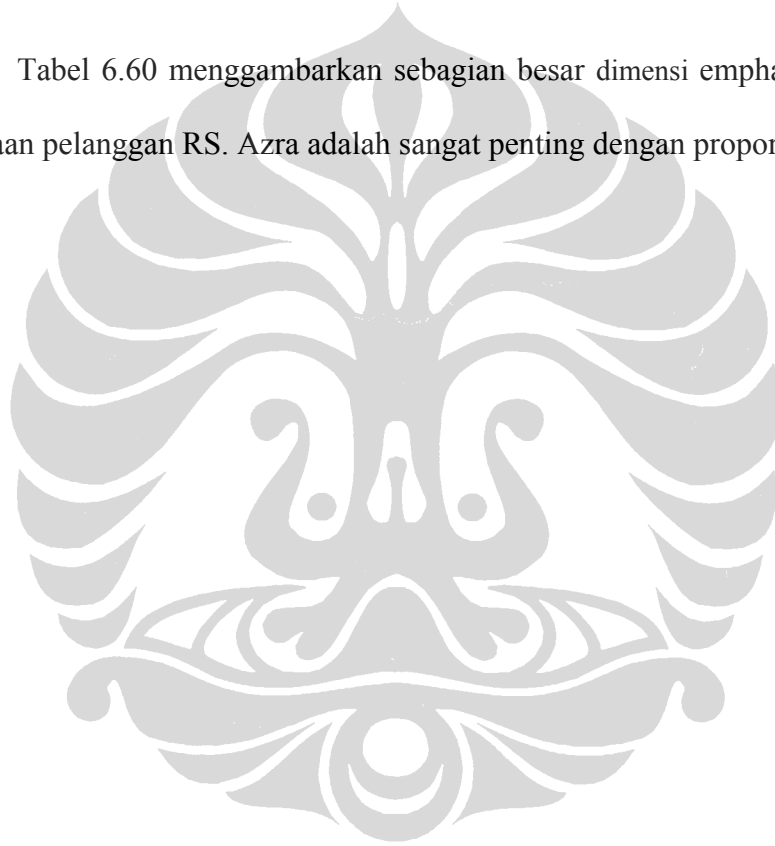
Keramahan Administrasi	Jumlah	
	n	%
Penting	210	100
TOTAL	210	100

Apabila keramahan petugas administrasi dikelompokkan menjadi penting dan tidak penting. Terlihat pada tabel 6.59.1, bahwa proporsi terdapat 100 % responden mengatakan keramahan petugas administrasi sangat penting.

Tabel 6.60
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Dimensi Emphaty

Dimensi Emphaty	Jumlah Responden dalam			Skor	Rerata Persepsi
	Angka	%	Bobot		
Sangat tidak penting	0	0	1	0	3,76
Tidak penting	0	0	2	0	
Penting	50	23,8	3	150	
Sangat Penting	160	76,2	4	640	
Total	210	100	10	790	

Tabel 6.60 menggambarkan sebagian besar dimensi emphaty pada harapan kepuasan pelanggan RS. Azra adalah sangat penting dengan proporsi 76,2 %.



6.3 Gambaran kepuasan responden poliklinik rs Azra tahun 2008

Tabel 6.61
ANALISA TINGKAT KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN KENYATAAN
YANG DITERIMA RESPONDEN TERHADAP PELAYANAN POLIKLINIK RS AZRA TAHUN 2008

No	Pelayanan	Dimensi	Aspek Pelayanan	Jumlah Harapan	Jumlah Kenyataan	Rerata Harapan	Rerata Kenyataan	TKI
1	DOKTER	Tangibles	Penampilan dokter	694	658	3.30	3.13	94.81
2		Emphaty	Keramahan dokter	759	671	3.61	3.20	88.41
3		Emphaty	Perhatian dokter	768	673	3.66	3.20	87.63
4		Responsiveness	Waktu tunggu untuk diperiksa	747	542	3.56	2.58	72.56
5		Responsiveness	Ketepatan jam praktek dokter	795	499	3.79	2.38	62.77
6		Assurance	Penjelasan yg disampaikan dokter	779	669	3.71	3.19	85.88
7		Reability	Lamanya dokter melakukan pemeriksaan	744	628	3.54	2.99	84.41
	Total rerata dari rata-rata			755.14	620	3.6	2.95	82.35
1	PERAWAT	Tangibles	Penampilan perawat	690	631	3.29	3.00	91.45
2		Emphaty	Keramahan perawat	759	646	3.61	3.08	85.11
3		Emphaty	Perhatian perawat	738	627	3.51	2.99	84.96
4		Assurance	Keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter	746	622	3.55	2.96	83.38
	Total rerata dari rata-rata			733.25	631.50	3.49	3.01	86.22
1	ADMINISTRASI	Tangibles	Penampilan petugas administrasi	677	567	3.22	2.99	83.75
2		Emphaty	Perhatian petugas administrasi	723	615	3.44	2.93	85.06
3		Emphaty	Keramahan petugas administrasi	750	629	3.57	3.00	83.87
	Total rerata dari rata-rata			716.67	603.67	3.41	2.97	84.23

1	PENDAFTARAN	Responsiveness	Keterampilan petugas pendaftaran	740	590	3.52	2.81	79.73
2		Responsiveness	Waktu tunggu untuk pendaftaran	726	565	3.46	2.69	77.82
3		Reliability	Kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani	764	531	3.64	2.53	69.50
4		Assurance	Sistem pendaftaran booking	497	540	2.37	2.57	108.65
Total rerata dari rata-rata				681.75	556.50	3.25	2.65	83.93
1	INFORMASI	Tangibles	Petugas Costumer Servis yang informatif	723	590	3.44	2.81	81.60
Total rerata dari rata-rata				723	590	3.44	2.81	81.60
1	POLIKLINIK	Tangibles	Kenyamanan ruang tunggu poliklinik	743	615	3.54	2.93	82.77
2		Tangibles	Kebersihan ruang periksa	760	617	3.62	2.94	81.18
3		Tangibles	Tata letak ruang pemeriksaan	694	596	3.30	2.84	85.88
Total rerata dari rata-rata				732.33	609.33	3.49	2.90	83.28
1	FARMASI	Reability	Kecepatan pelayanan apotik	757	574	3.60	2.73	75.83
2		Assurance	Penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan pemakaian obat	772	621	3.68	2.96	80.44
Total rerata dari rata-rata				764.5	597.5	3.64	2.845	78.13
1	KASIR	Reability	Kecepatan pelayanan kasir	746	573	3.55	2.73	76.81
Total rerata dari rata-rata				746	573	3.55	2.73	76.81
TOTAL RERATA				641.21	523.94	3.05	2.51	71.87

Secara keseluruhan dilihat dari total rerata dapat dinilai bahwa ternyata responden belum atau tidak puas dengan pelayanan poliklinik RS. Azra, karena dari total rerata tabel diatas menunjukkan total rerata kenyataan masih 0.54 lebih rendah dari pada total rerata harapan responden pengunjung poliklinik RS Azra. Tingkat kesesuaian (TKi) responden puas atau tidak puas terhadap pelayann (nilai *cut off point*) dipakai angka dari total rerata keseluruhan Tki yakni sebesar 71.87. Bila tingkat kesesuaian (Tki) \geq 71.87 sebagai *cut off point*, maka responden dinyatakan puas, dan jika Tki < nilai *cut off point* (71.87) berarti responden tidak puas.

BAB VII

PEMBAHASAN

7.1 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini tidak mencakup keseluruhan aspek dalam pelayanan rawat jalan di Rumah Sakit Azra – Bogor seperti pelayanan penunjang dari laboratorium, radiologi dan lain sebagainya yang tidak di ikut sertakan dalam penelitian ini. Ini dikarenakan keterbatasan waktu dan sumber daya. Adapun aspek aspek pelayanan rawat jalan yang diambil minimal sebagai sampel sudah dapat mewakili pelayanan rawat jalan dari Rumah Sakit Azra.

Jumlah sampel yang diambil adalah 210 responden dengan kriteria sudah pernah menggunakan jasa pelayanan poliklinik rawat jalan sebanyak dua kali atau lebih.,dan bisa saja sebelumnya sudah pernah memakai jasa poliklinik 1 kali dan saat bertemu dengan responden saat itu adalah kunjungan yang kedua kalinya. Namun pada kenyataannya saat dilakukan penelitian ada beberapa yang diwawancara bukan pasien itu sendiri, hal ini terjadi pada pasien yang masih balita. Untuk dapat mewakili seluruh poliklinik yang ada maka hal ini dilakukan, selain itu pertimbangan lainnya adalah kenyataan dilapangan nampak pasien pada poli anak selalu ramai tiap harinya, terutama poli anak yang ada di gedung MCU (Medical Care Unit). Adapun tidak ada batasaan waktu untuk kriteria responden bisa saja terakhir menggunakan jasa poliklinik beberapa tahun sebelumnya. Adapun alasan mengapa tidak memakai responden yang baru pertama kali kunjungan karena pertimbangan responden pastinya belum pernah memakai jasa poliklinik rs Azra sehingga belum bisa memberikan penilaian pada pelayanan yang diberikan poliklinik terhadap pasien.

7.2 Gambaran Harapan Pasien

Pada tabel 6.73, analisis tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pasien rawat jalan menunjukkan rerata dari harapan terhadap 5 aspek dimensi kepuasan pelanggan yakni dimensi tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan empathy menunjukkan pelayanan yang memiliki angka rerata sebesar 3,05 atau hampir dari seluruh aspek pelayanan dianggap penting. Sedangkan aspek pelayanan yang kurang atau yang paling rendah dari total harapan pasien adalah sistem pendaftaran dengan booking-an.

7.3 Gambaran Persepsi Pasien

Pada tabel 6.61, analisis tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pasien rawat jalan menunjukkan rerata dari kenyataan atau persepsi terhadap pelayanan poliklinik rumah sakit Azra terhadap 5 dimensi kepuasan pelanggan yakni dimensi tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan empathy menunjukkan angka rerata sebesar 2,51. Sedangkan aspek pelayanan yang kurang dari total persepsi pasien adalah kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani.

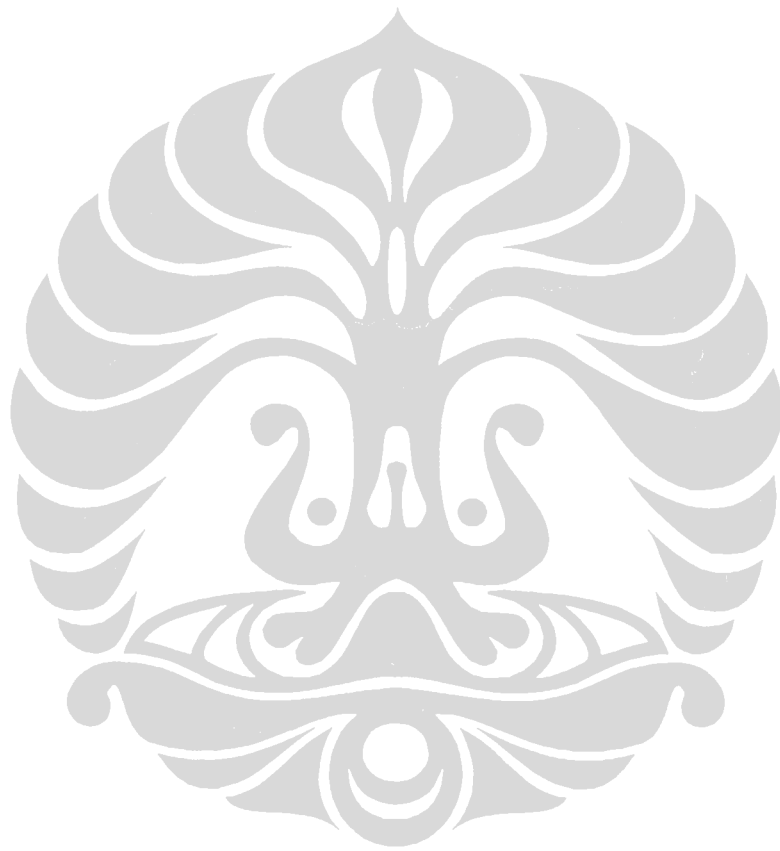
7.4 Gambaran Kepuasan

Pasien dikatakan puas apabila kenyataan atau pelayanan yang diterima melebihi dari harapan. Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan hasil penilaian tingkat kinerja yang dirasakan oleh responden/pasien kemudian dilakukan perhitungan tingkat kesesuaian (Tki). Inilah yang akan menentukan apakah responden puas atau tidak puas terhadap nilai/cut of point dipakai angka dari total rerata keseluruhan Tki yakni sebesar 71,87. Bila tingkat kesesuaian (Tki) $\geq 71,87$ sebagai cut of point, maka responden dinyatakan puas, dan jika Tki < nilai cut of point (71,87) berarti responden tidak puas.

Tabel 7.1
TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN RAWAT JALAN
DI POLIKLINIK RS AZRA TAHUN 2008

No	Pelayanan	Dimensi	Aspek Pelayanan	TKI	Tingkat Kepuasan
1	DOKTER	Tangibles	Penampilan dokter	94.81	Puas
2		Emphaty	Keramahan dokter	88.41	Puas
3		Emphaty	Perhatian dokter	87.63	Puas
4		Responsiveness	Waktu tunggu untuk diperiksa	72.56	Puas
5		Responsiveness	Ketepatan jam praktek dokter	62.77	Tidak Puas
6		Assurance	Penjelasan yg disampaikan dokter	85.88	Puas
7		Reability	Lamanya dokter melakukan pemeriksaan	84.41	Puas
	Total rerata dari rata-rata			82.35	Puas
1	PERAWAT	Tangibles	Penampilan perawat	91.45	Puas
2		Emphaty	Keramahan perawat	85.11	Puas
3		Emphaty	Perhatian perawat	84.96	Puas
4		Assurance	Keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter	83.38	Puas
	Total rerata dari rata-rata			86.22	Puas
1	ADMINISTRASI	Tangibles	Penampilan petugas administrasi	83.75	Puas
2		Emphaty	Perhatian petugas administrasi	85.06	Puas
3		Emphaty	Keramahan petugas administrasi	83.87	Puas
	Total rerata dari rata-rata			84.23	Puas
1	PENDAFTARAN	Responsiveness	Keterampilan petugas pendaftaran	79.73	Puas
2		Responsiveness	Waktu tunggu untuk pendaftaran	77.82	Puas
3		Reliability	Kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani	69.50	Tidak Puas
4		Assurance	Sistem pendaftaran booking	108.65	Puas
	Total rerata dari rata-rata			83.93	Puas
1	INFORMASI	Tangibles	Petugas Costumer Servis yang informatif	81.60	Puas
		Total rerata dari rata-rata			81.60
1	POLIKLINIK	Tangibles	Kenyamanan ruang tunggu poliklinik	82.77	Puas
2		Tangibles	Kebersihan ruang periksa	81.18	Puas
3		Tangibles	Tata letak ruang pemeriksaan	85.88	Puas
	Total rerata dari rata-rata			83.28	Puas
1	FARMASI	Reability	Kecepatan pelayanan apotik	75.83	Puas
2		Assurance	Penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan	80.44	Puas

			pemakaian obat		
	Total rerata dari rata-rata			78.13	Puas
1	KASIR	Reability	Kecepatan pelayanan kasir	76.81	Puas
	Total rerata dari rata-rata			76.81	Puas
	TOTAL RERATA (Cut of point)			71.87	



7.5 Diagram Kartesius

Berdasarkan jumlah data harapan dan kenyataan maka dapat dituangkan kedalam tabel 7.2 yaitu berupa rerata harapan dan rerata kenyataan yang kemudian digunakan sebagai langkah dasar untuk pembuatan diagram kartesius.

Tabel 7.2
Rerata Harapan dan Rerata Kenyataan
Terhadap Pelayanan Rawat Jalan di Poliklinik RS AZRA TAHUN 2008

No	Pelayanan	Dimensi	Aspek Pelayanan	Rerata Harapan	Rerata Kenyataan
1	DOKTER	Tangibles	Penampilan dokter	3.30	3.13
2		Emphaty	Keramahan dokter	3.61	3.20
3		Emphaty	Perhatian dokter	3.66	3.20
4		Responsiveness	Waktu tunggu untuk diperiksa	3.56	2.58
5		Responsiveness	Ketepatan jam praktek dokter	3.79	2.38
6		Assurance	Penjelasan yg disampaikan dokter	3.71	3.19
7		Reability	Lamanya dokter melakukan pemeriksaan	3.54	2.99
Total rerata dari rata-rata				3.6	2.95
1	PERAWAT	Tangibles	Penampilan perawat	3.29	3.00
2		Emphaty	Keramahan perawat	3.61	3.08
3		Emphaty	Perhatian perawat	3.51	2.99
4		Assurance	Keterampilan perawat dalam membantu pekerjaan dokter	3.55	2.96
Total rerata dari rata-rata				3.49	3.01
1	ADMINISTRASI	Tangibles	Penampilan petugas administrasi	3.22	2.99
2		Emphaty	Perhatian petugas administrasi	3.44	2.93
3		Emphaty	Keramahan petugas administrasi	3.57	3.00
Total rerata dari rata-rata				3.41	2.97
1	PENDAFTARAN	Responsiveness	Keterampilan petugas pendaftaran	3.52	2.81
2		Responsiveness	Waktu tunggu untuk pendaftaran	3.46	2.69
3		Reliability	Kecepatan petugas pendaftaran dalam melayani	3.64	2.53
4		Assurance	Sistem pendaftaran booking	2.37	2.57
Total rerata dari rata-rata				3.25	2.65
1	INFORMASI	Tangibles	Petugas Costumer Servis yang informatif	3.44	2.81
Total rerata dari rata-rata				3.44	2.81
1	POLIKLINIK	Tangibles	Kenyamanan ruang tunggu poliklinik	3.54	2.93
2		Tangibles	Kebersihan ruang periksa	3.62	2.94

3		Tangibles	Tata letak ruang pemeriksaan	3.30	2.84
Total rerata dari rata-rata				3.49	2.90
1	FARMASI	Reability	Kecepatan pelayanan apotik	3.60	2.73
2		Assurance	Penjelasan staf farmasi mengenai dosis dan aturan pemakaian obat	3.68	2.96
Total rerata dari rata-rata				3.64	2.845
1	KASIR	Reability	Kecepatan pelayanan kasir	3.55	2.73
Total rerata dari rata-rata				3.55	2.73
TOTAL RERATA				3.05	2.51

Dari data pada tabel 7.2 maka dibuatlah diagram kartesius agar dapat menggambarkan pelayanan mana yang dinilai oleh pasien tidak memuaskan dan perlu ditingkatkan pelayanannya, dan pelayanan mana yang dinilai pasien memuaskan dan pelayanan yang telah ada dipertahankan bahkan bila mampu ditingkatkan menjadi lebih baik lagi.

Gambar 7.5
Diagram Kartesius Harapan dan Kenyataan
Responden Pengunjung Poliklinik RS AZRA

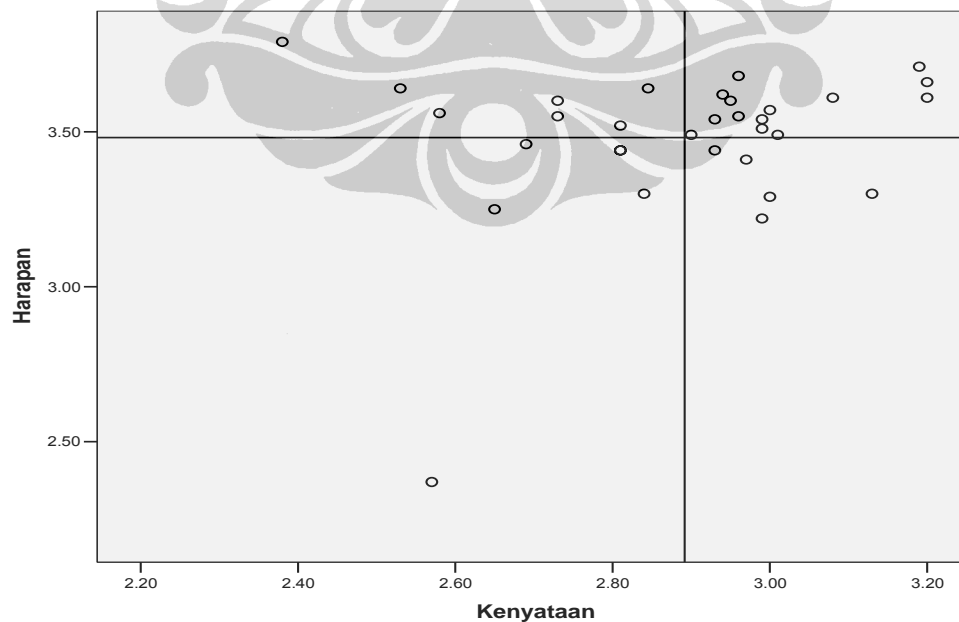


Diagram kartesius kolom kiri atas menunjukkan sebaran tingkat kepuasan pasien yang dapat memberikan gambaran aspek-aspek pelayanan apa saja yang dinilai memiliki prioritas harus ditingkatkan. Kolom kanan menunjukkan pelayanan apa saja yang dinilai telah sesuai dengan keinginan dan kepuasan pasien sehingga harus dipertahankan. Dengan demikian dapat dilihat pada tabel 7.2 berisi prioritas dari aspek-aspek pelayanan yang dimulai dari atas yakni pelayanan yang memiliki prioritas tinggi untuk ditingkatkan dan diperbaiki.

