

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian

1. Sejarah Perusahaan

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta milik Pimpinan Pusat Muhammadiyah didirikan oleh K.H. Ahmad Dahlan sebagai Ketua Persyarikatan Muhammadiyah atas inisiatif muridnya, K.H. Sudjak. Pada awalnya RS PKU Muhammadiyah berupa klinik dan poliklinik yang mulai berdiri pada tanggal 15 Februari 1923 dengan lokasi pertama di kampung Jagang Notoprajan No.72 Yogyakarta. Awalnya bernama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) dengan maksud menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum *dhuafa*'.

Pada tahun 1928 klinik dan poliklinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi ke Jalan Ngabean No.12 B Yogyakarta (sekarang Jalan K.H. Ahmad Dahlan). Pada tahun 1936 klinik dan poliklinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi lagi ke Jalan K.H. Dahlan No. 20 Yogyakarta sampai saat sekarang ini. Pada tahun 1970-an status klinik dan poliklinik berubah menjadi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Berbagai perubahan yang berkembang di luar lingkungan maupun yang terjadi secara internal di dalam organisasi RS PKU Muhammadiyah. Mulai dari tentang keselamatan pasien, keterbatasan akses pelayanan kesehatan pada sebagian masyarakat tertentu, perkembangan ilmu dan teknologi, *huge burden*

disease, hingga semakin terbukanya batas-batas informasi yang berimbas terhadap makin kritisnya pelanggan terhadap pelayanan kesehatan serta perubahan regulasi pemerintah. Kemudian diantisipasi dengan berbagai langkah dari perbaikan sarana prasarana dan Sumber Daya Insani, sehingga menjadikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selain mampu bersaing dengan sarana pelayanan kesehatan yang lain juga patuh terhadap regulasi pemerintah. (www.pkugamping.com/page/sejarah)

2. Visi dan Misi

a. Visi

Visi dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping adalah mewujudkan RS Pendidikan Utama dengan keunggulan dalam pelayanan kesehatan, pendidikan dan riset dengan sistem jejaring dan kemitraan yang kuat pada tahun 2018.

b. Misi

Misi dari Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Gamping adalah :

- 1) Misi pelayanan publik sosial
- 2) Misi pendidikan
- 3) Misi penelitian dan pengembangan
- 4) Misi dakwah.

3. Struktur Organisasi



Gambar 4.1
Struktur Organisasi RS PKU Muhammadiyah Gamping
Sumber (www.pkugamping.com/page/manajemen)

4. Profil Responden

a. Responden Wawancara

Responden wawancara pada penelitian ini adalah ibuk Laili Nailulmuna, S.Ag selaku Manajer Bina Citra di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Proses wawancara bertempat di kantor Humas RS PKU Muhammadiyah Gamping. Proses wawancara dilakukan untuk mengetahui bagaimana respon teknik dari RS PKU Muhammadiyah Gamping untuk menyelesaikan masalah pada *Voice of Customer (VOC)*.

b. Responden Kuesioner

Responden kuesioner pada penelitian ini adalah penunggu pasien dan pasien yang pernah mendapatkan pelayanan rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Gamping. Kriteria responden pada penelitian ini adalah penunuggu pasien dan pasien yang pernah mendapatkan pelayanan rawat inap. Berikut adalah data hasil penyebaran kuesioner :

Tabel 4.1
Data Usia Responden Kuesioner

Kelompok Usia	Jumlah	Persentase
15 – 20	6	15%
21 – 25	29	72,5%
26 – 30	3	7,5%
31 ≤	2	5%
Total	40	100%

Tabel 4.2
Data Kamar (Ruangan) Responden

Kamar (Ruangan)	Jumlah
VVIP	7
VIP	12
Kelas 1	7
Kelas 2	8
Kelas 3	6
Total	40

B. Uji Kualitas Instrumen

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menunjukkan valid atau tidaknya sebuah kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila pernyataan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Jika nilai *correlation* lebih besar daripada nilai

pembandingan r -kritis, maka item tersebut dikatakan valid atau jika nilai $\alpha \leq 0,05$ maka atribut tersebut dapat dikatakan valid. Apabila nilai $\alpha \geq 0,05$ maka atribut kuisioner tersebut dapat dikatakan tidak valid, dengan kata lain atribut tersebut tidak mewakili apa yang menjadi keinginan konsumen (Ghozali, 2011).

Berdasarkan Tabel 4.3 hasil uji validitas, pada nilai tingkat kenyataan terdapat satu hasil uji validitas yang dinyatakan tidak valid, yaitu pada pernyataan RS memberikan kemudahan administrasi masuk. Pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid karena nilai $\alpha \geq 0,05$. Sedangkan untuk nilai tingkat kepentingan semua hasil uji validitas dinyatakan valid.

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas

Dimensi	Pernyataan	Nilai <i>Corelation</i>			
		T. Kenyataan	Status	T. Kepentingan	Status
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	P1	0.163	Tidak Valid	0.002	Valid
	P2	0.047	Valid	0.000	Valid
	P3	0.001	Valid	0.000	Valid
	P4	0.002	Valid	0.001	Valid
	P5	0.039	Valid	0.000	Valid
	P6	0.000	Valid	0.000	Valid
	P7	0.000	Valid	0.001	Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	P8	0.000	Valid	0.000	Valid
	P9	0.000	Valid	0.000	Valid
	P10	0.000	Valid	0.000	Valid
	P11	0.000	Valid	0.000	Valid
	P12	0.001	Valid	0.000	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)	P13	0.000	Valid	0.000	Valid
	P14	0.000	Valid	0.000	Valid
	P15	0.000	Valid	0.000	Valid
	P16	0.000	Valid	0.000	Valid
	P17	0.035	Valid	0.003	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	P18	0.000	Valid	0.000	Valid
	P19	0.002	Valid	0.000	Valid
	P20	0.001	Valid	0.000	Valid
	P21	0.000	Valid	0.000	Valid
	P22	0.000	Valid	0.000	Valid
Bukti Fisik	P23	0.000	Valid	0.000	Valid

Dimensi	Pernyataan	Nilai <i>Corelation</i>			
		T. Kenyataan	Status	T. Kepentingan	Status
<i>(Tangibles)</i>	P24	0.000	Valid	0.000	Valid
	P25	0.000	Valid	0.000	Valid
	P26	0.021	Valid	0.000	Valid
	P27	0.002	Valid	0.000	Valid
	P28	0.000	Valid	0.000	Valid
	P29	0.021	Valid	0.000	Valid
	P30	0.000	Valid	0.000	Valid
	P31	0.044	Valid	0.000	Valid
	P32	0.000	Valid	0.000	Valid

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011), uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang diberikan dapat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,6. Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.4 maka dapat dinyatakan bahwa setiap dimensi memiliki nilai yang *reliable*.

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

No.	Dimensi	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>		Keterangan
		T. Kenyataan	T. Kepentingan	
1	<i>Reliability</i>	0.671	0.827	Reliabel
2	<i>Responsiveness</i>	0.773	0.843	Reliabel
3	<i>Empathy</i>	0.707	0.694	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	0.742	0.721	Reliabel
5	<i>Tangibles</i>	0.853	0.913	Reliabel

C. Hasil Penelitian

1. Analisis Kualitas Pelayanan

Analisis kualitas pelayanan digunakan untuk mengelompokkan atribut penelitian, yaitu *Voice Of Customer*. Atribut penelitian tersebut nantinya akan dikelompokkan menjadi 5 dimensi kualitas pelayanan. Pada Tabel 4.5 akan berisikan nilai-nilai atribut yang telah diperoleh dari pembagian kuesioner, serta angka yang paling sering keluar (modus) dari tingkat kepentingan.

Tabel 4.5
Atribut Kuesioner Kualitas Pelayanan

Dimensi	No.	Pernyataan	Modus T. Kepentingan
Reliabilitas (<i>Reliability</i>)	1	Rumah Sakit (RS) memberikan kemudahan administrasi masuk	3
	2	RS memberikan kemudahan administrasi keluar	3
	3	RS memiliki staf dokter yang ahli dan professional	4
	4	Perawat mampu memberikan tindakan perawatan yang cepat dan tepat	4
	5	Waktu pelayanan pasien yang sesuai dengan jadwal yang diberikan	3
	6	Pemberian obat oleh perawat yang tepat waktu	3
	7	Makanan yang diberikan RS sesuai dengan kondisi pasien	3
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	8	Prosedur administrasi RS yang cepat	3
	9	Dokter yang selalu siap bila diperlukan	4
	10	Perawat yang selalu siap bila diperlukan	4
	11	Jumlah perawat yang jaga (pagi, sore, malam) cukup untuk melayani pasien yang ada	3
	12	RS memberikan pelayanan pengguna ASKES dengan cepat	4
Empati (<i>Empathy</i>)	13	Komunikasi yang baik dilakukan oleh dokter dengan pasien	4
	14	Komunikasi yang baik dilakukan oleh dokter dengan pasien	4

Dimensi	No.	Pernyataan	Modus T. Kepentingan
	15	Kerjasama yang baik dilakukan oleh dokter dan perawat	3
	16	Perawat bersikap ramah dan sopan terhadap pasien	3
	17	Pengaturan jam kunjung pasien yang diberlakukan RS tepat waktu	3
Jaminan (Assurance)	18	Staf medis mampu menanamkan kepercayaan kepada pasien dan keluarga	3
	19	Kamar (ruang) perawatan yang tenang dan nyaman bagi pasien	4
	20	Tempat istirahat untuk penunggu yang aman dan nyaman	4
	21	Keamanan lingkungan RS yang terjamin	4
	22	RS memiliki reputasi yang baik	3
Bukti Fisik (Tangibles)	23	RS memiliki peralatan dan perlengkapan medis yang lengkap dan modern	4
	24	Peralatan dan perlengkapan medis RS dalam keadaan baik	4
	25	Kamar (ruang) pasien yang bersih	4
	26	Buku bacaan (koran, majalah, dll) yang tersedia untuk pasien dan penunggu	3
	27	Kamar mandi dan toilet yang memadai dan dalam keadaan bersih	4
	28	Memiliki ambulan yang memadai dan selalu siap digunakan	4
	29	Tersedia alat bantu pasien (pispto, kursi roda, dll)	4
	30	Makanan yang diberikan RS kepada pasien dalam keadaan bersih	4
	31	Peralatan makan dan minum pasien dalam keadaan bersih	4
	32	Obat-obatan disediakan oleh RS tanpa harus beli diluar	3

2. Respon Teknik

Respon teknik merupakan bagian dari *House of Quality* yang letaknya di bagian atas. Respon teknik menunjukkan respon dari perusahaan yang akan

menjadi solusi dari *Voice of Customer*. Data respon teknik ini didapat dari hasil wawancara dengan pihak RS PKU Muhammadiyah Gamping. Hasil dari wawancara dengan pihak RS PKU Muhammadiyah Gamping menghasilkan 27 respon teknik yang dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping untuk memenuhi keinginan dari pelanggan mereka, yaitu :

- a. Komputerisasi administrasi RS
- b. Kerjasama dengan bagian pendaftaran
- c. Terdapat loket pembayaran tunai dan non-tunai
- d. Standarisasi penerimaan dokter
- e. Mengikuti program dokter spesialis
- f. Terdapat program pendidikan dan pelatihan (*skill lab*)
- g. Pengaturan jadwal pelayanan
- h. Pengaturan jadwal minum obat
- i. Pengaturan nutrisi makanan oleh ahli gizi
- j. Menyediakan dokter jaga 24 jam
- k. Pengaturan shift kerja untuk perawat
- l. Mempermudah administrasi pengguna ASKES
- m. Memberikan edukasi dan perkembangan penyakit pasien
- n. Menjalin hubungan yang intens dengan pasien
- o. Koordinasi yang baik antara perawat dan staf dokter
- p. Pengaturan jam kunjung pasien
- q. Kamar ruang inap yang nyaman
- r. Ruang tunggu yang nyaman

- s. Adanya petugas satpam dan kamera CCTV
 - t. Peralatan dan perlengkapan medis yang modern
 - u. Perawatan peralatan dan perlengkapan medis
 - v. Kebersihan ruangan yang dibersihkan setiap hari
 - w. Penyediaan buku bacaan
 - x. Terdapat fasilitas ambulan
 - y. Penyediaan alat bantu pasien
 - z. Pengawasan kebersihan makanan dan peralatan makanan
 - aa. Kerjasama dengan penyedia obat-obatan (farmasi)
3. Hubungan Antar Matriks (*Relationship Matrix*)

Bagian ini menunjukkan bagaimana hubungan RS PKU Muhammadiyah Gamping memenuhi *Voice of Customer* dengan menggunakan respon teknik, dan seberapa besar hubungan dari kedua matriks tersebut. Misalkan seperti *Voice Of Customer* yang pertama yaitu RS memberikan kemudahan administrasi masuk, memiliki hubungan dengan respon teknik yaitu :

Tabel 4.6
Relationship Matrix

Dimensi	No.	Pernyataan	Respon Teknik
Reliabilitas (Reliability)	1	Rumah Sakit (RS) memberikan kemudahan administrasi masuk	- Komputerisasi administrasi RS - Kerjasama dengan petugas dan bagian pendaftaran
	2	RS memberikan kemudahan administrasi keluar	- Komputerisasi administrasi RS - Terdapat loket pembayaran tunai dan non-tunai
	3	RS memiliki staf dokter yang ahli dan professional	- Standarisasi penerimaan dokter - Mengikuti program dokter spesialis
	4	Perawat mampu memberikan tindakan	- Terdapat program pendidikan dan pelatihan (<i>skill lab</i>) sesuai dengan

Dimensi	No.	Pernyataan	Respon Teknik
		perawatan yang cepat dan tepat	kompetensi dasar - Menegakkan peraturan-peraturan RS
	5	Waktu pelayanan pasien yang sesuai dengan jadwal yang diberikan	- Pengaturan jadwal pelayanan
	6	Pemberian obat oleh perawat yang tepat waktu	- Pengaturan jadwal meminum obat sesuai aturan minum
	7	Makanan yang diberikan RS sesuai dengan kondisi pasien	- Pengaturan pemberian nutrisi makanan oleh ahli gizi
Daya Tanggap (Responsiveness)	8	Prosedur administrasi RS yang cepat	- Kerjasama dengan petugas dan bagian pendaftaran
	9	Dokter yang selalu siap bila diperlukan	- Menyediakan dokter jaga 24 jam
	10	Perawat yang selalu siap bila diperlukan	- Pengaturan shift kerja untuk perawat
	11	Jumlah perawat yang jaga (pagi, sore, malam) cukup untuk melayani pasien yang ada	- Pengaturan shift kerja untuk perawat dengan jumlah pasien seimbang
	12	RS memberikan pelayanan pengguna ASKES dengan cepat	- Mempermudah administrasi pengguna ASKES
Empati (Empathy)	13	Komunikasi yang baik dilakukan oleh dokter dengan pasien	- Memberikan edukasi dan perkembangan penyakit pasien
	14	Komunikasi yang baik dilakukan oleh dokter dengan pasien	- Memberikan edukasi dan perkembangan penyakit pasien - Menjalin hubungan komunikasi yang intens dengan pasien
	15	Kerjasama yang baik dilakukan oleh dokter dan perawat	- Koordinasi yang baik antara perawat dan staf dokter
	16	Perawat bersikap ramah dan sopan terhadap pasien	- Menjalin hubungan komunikasi yang intens dengan pasien
	17	Pengaturan jam kunjung pasien yang diberlakukan RS tepat waktu	- Pengaturan jam kunjung pasien
Jaminan (Assurance)	18	Staf medis mampu menanamkan kepercayaan kepada pasien dan keluarga	- Memberikan pelayanan yang terbaik - Memberikan edukasi kepada keluarga pasien
	19	Kamar (ruang) perawatan yang	- Kamar ruang inap telah sesuai dengan standar yang ditetapkan

Dimensi	No.	Pernyataan	Respon Teknik
		tenang dan nyaman bagi pasien	pemerintah
	20	Tempat istirahat untuk penunggu yang aman dan nyaman	- Terdapatnya ruang tunggu yang aman dan nyaman
	21	Keamanan lingkungan RS yang terjamin	- Adanya petugas satpam dan kamera CCTV di setiap lorong RS
	22	RS memiliki reputasi yang baik	- Pelayanan yang sesuai dengan prosedur
Bukti Fisik (Tangibles)	23	RS memiliki peralatan dan perlengkapan medis yang lengkap dan modern	- Peralatan dan perlengkapan medis yang telah modern
	24	Peralatan dan perlengkapan medis RS dalam keadaan baik	- Melakukan perawatan untuk peralatan dan perlengkapan medis
	25	Kamar (ruang) pasien yang bersih	- Kebersihan ruangan yang dilakukan setiap hari - Penyediaan bak sampah disetiap ruangan
	26	Buku bacaan (koran, majalah, dll) yang tersedia untuk pasien dan penunggu	- Penyediaan koran, majalah, dll yang baru setiap hari
	27	Kamar mandi dan toilet yang memadai dan dalam keadaan bersih	- Kebersihan kamar mandi dan toilet dan diberi pewangi
	28	Memiliki ambulan yang memadai dan selalu siap digunakan	- Terdapat fasilitas ambulan yang selalu siap digunakan
	29	Tersedia alat bantu pasien (pispto, kursi roda, dll)	- Penyediaan alat bantu pasien - Terapat petugas yang dapat membantu pasien
	30	Makanan yang diberikan RS kepada pasien dalam keadaan bersih	- Pengawasan kebersihan makanan dan peralatan makan oleh ahli gizi
	31	Peralatan makan dan minum pasien dalam keadaan bersih	- Pengawasan kebersihan makanan dan peralatan makan oleh ahli gizi
	32	Obat-obatan disediakan oleh RS tanpa harus beli diluar	- Kerjasama dengan penyedia obat-obatan (farmasi)

4. Hubungan Antar Teknik (*Technical Correlation*)

Technical correlation terletak pada bagian atas dari HOQ. Bagian atas dari HOQ ini akan menunjukkan seberapa besar hubungan antar respon teknik yang satu dengan yang lainnya. Pada gambar 4.2 dapat menjelaskan bahwa setiap bagian respon teknik yang dilakukan oleh RS PKU Muhammadiyah Gamping memiliki hubungan yang berbeda antar setiap respon teknik.

Respon teknik yang memiliki hubungan yang kuat adalah :

- a. Komputerisasi administrasi memiliki hubungan yang kuat dengan kerjasama dengan bagian pendaftaran.
- b. Terdapat program pendidikan dan pelatihan (*skill lab*) memiliki hubungan yang kuat dengan respon teknik memberikan edukasi dan perkembangan penyakit pasien, dan respon teknik koordinasi yang baik antar perawat dan dokter.
- c. Pengaturan jadwal pelayanan memiliki hubungan yang kuat dengan pengaturan jadwal minum obat.
- d. Pengaturan jadwal minum obat memiliki hubungan yang kuat dengan respon teknik koordinasi yang baik antar perawat dan dokter, dan respon teknik kerjasama dengan penyedia obat-obatan (farmasi).
- e. Memberikan edukasi dan perkembangan penyakit pasien memiliki hubungan yang kuat dengan menjalin hubungan yang intens dengan pasien.

- f. Kamar ruang inap yang nyaman memiliki hubungan yang kuat dengan respon teknik ruang tunggu yang nyaman dan respon teknik kebersihan ruangan yang dibersihkan ruangan setiap hari.
- g. Ruang tunggu yang nyaman memiliki hubungan yang kuat dengan kebersihan ruangan yang dibersihkan setiap hari.

Respon teknik yang memiliki hubungan yang sedang adalah :

- a. Komputerisasi administrasi memiliki hubungan yang sedang dengan respon teknik terdapat loket pembayaran tunai dan non tunai, dan respon teknik mempermudah administrasi pengguna ASKES.
- b. Kerjasama dengan bagian pendaftaran memiliki hubungan yang sedang dengan respon teknik pengaturan jadwal pelayanan dan respon teknik mempermudah administrasi pengguna ASKES.
- c. Mengikuti program dokter spesialis memiliki hubungan yang sedang dengan respon teknik terdapat program pendidikan dan pelatihan (*skill lab*), dan respon teknik pengaturan jadwal minum obat.
- d. Terdapat program pendidikan dan pelatihan (*skill lab*) memiliki hubungan yang sedang dengan pengaturan jadwal minum obat.
- e. Pengaturan jadwal pelayanan memiliki hubungan yang sedang dengan respon teknik menyediakan dokter jaga 24 jam, dan respon teknik pengaturan shift kerja untuk perawat.
- f. Pengaturan jadwal minum obat memiliki hubungan yang sedang dengan pengaturan nutrisi makanan oleh ahli gizi.

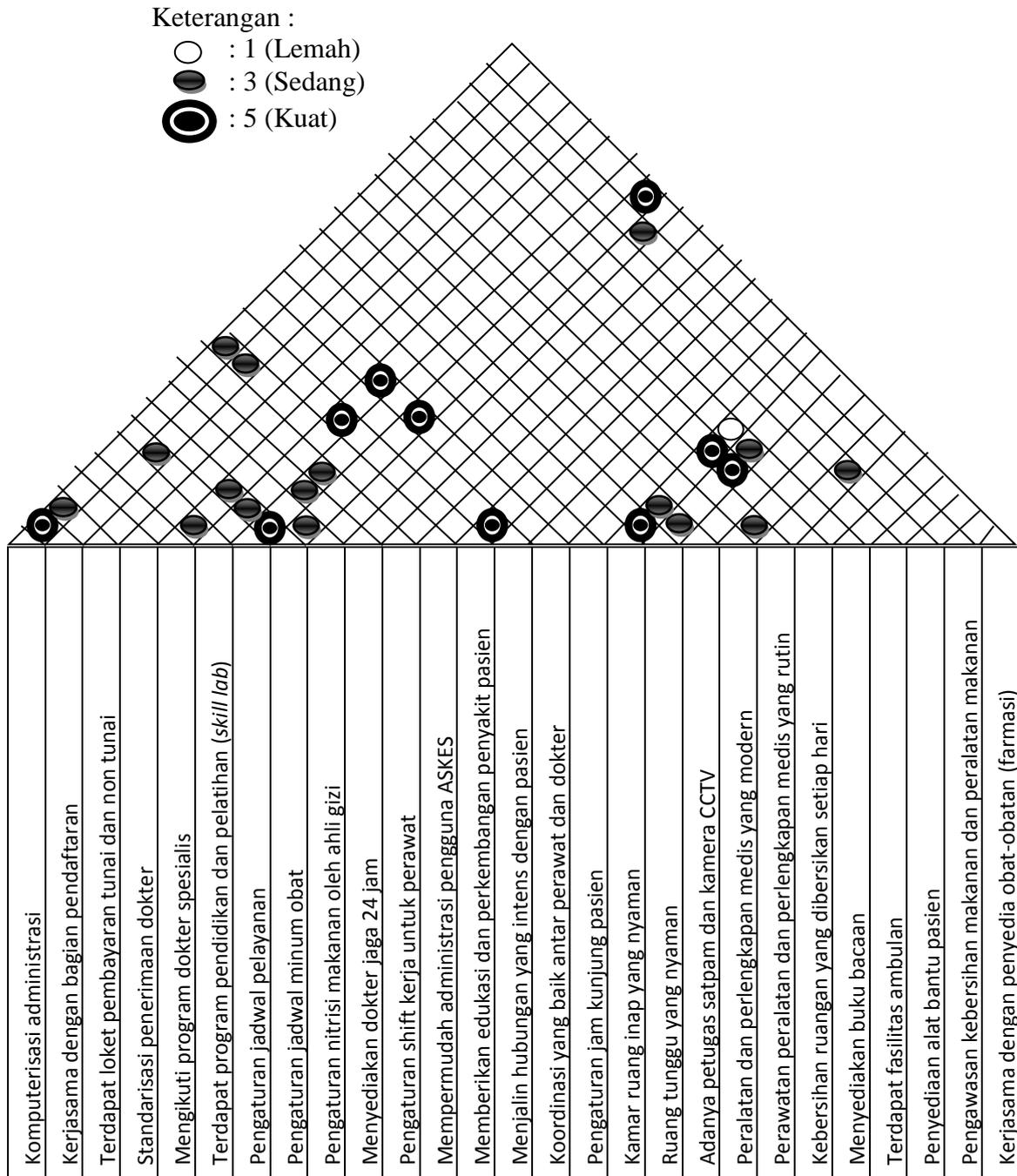
- g. pengaturan nutrisi makanan oleh ahli gizi memiliki hubungan yang sedang dengan pengawasan kebersihan makanan dan peralatan makanan.
- h. Kamar ruang inap yang nyaman memiliki hubungan yang sedang dengan adanya petugas satpam dan kamera CCTV.
- i. Ruang tunggu yang nyaman memiliki hubungan yang sedang dengan adanya petugas satpam dan kamera CCTV, dan respon teknik menyediakan buku bacaan.
- j. Peralatan dan perlengkapan medis yang modern memiliki hubungan yang sedang dengan perawatan peralatan dan perlengkapan medis yang rutin.
- k. perawatan peralatan dan perlengkapan medis yang rutin memiliki hubungan yang sedang dengan penyediaan alat bantu pasien.

Respon teknik yang memiliki hubungan hubungan yang lemah adalah :

- a. kamar ruang inap yang nyaman memiliki hubungan yang lemah dengan menyediakan buku bacaan.

Respon teknik yang tidak memiliki hubungan adalah :

- a. Standarisasi penerimaan dokter
- b. Pengaturan jam kunjung pasien
- c. Terdapat fasilitas ambulan



Gambar 4.2
Hubungan Antar Respon Teknik

5. Tingkat Kepentingan

Tingkat kepentingan merupakan bagian yang dapat menunjukkan tingkat kepentingan dari respon teknik. Tingkat kepentingan terletak pada bagian bawah HOQ yang merupakan hasil perhitungan dari seberapa besar respon teknik memiliki hubungan dengan masing-masing atribut (*Relationship Matrix*) seperti pada Gambar 4.3.

Nilai numerik dari hubungan seperti yang terdapat pada Gambar 4.3 tersebut nantinya akan di kali dengan nilai modus masing-masing atribut dan kemudian dijumlahkan dengan hasil perhitungan dari atribut lainnya seperti yang terlihat pada Tabel 4.7. Skor yang didapat pada tingkat kepentingan nantinya akan memberikan informasi kepada perusahaan tentang respon teknik mana yang sebaiknya ditingkatkan terlebih dahulu, karena respon teknik tersebut memiliki hubungan yang besar terhadap berbagai atribut.

Tabel 4.7
Tingkat Kepentingan Atribut

No.	Respon Teknik	Hasil Perhitungan	Tingkat Kepentingan
1	Memberikan edukasi dan perkembangan penyakit pasien	49	1
2	Kebersihan ruangan yang dibersihkan setiap hari	48	2
3	Pengaturan jadwal pelayanan	47	3
4	Koordinasi yang baik antar perawat dan dokter	44	4
5	Mempermudah administrasi pengguna ASKES	42	5
6	Menjalin hubungan yang intens dengan pasien	39	6
7	Pengaturan nutrisi makanan oleh ahli gizi	36	7
8	Komputerisasi administrasi	32	8
9	Perawatan peralatan dan perlengkapan medis	32	8

No.	Respon Teknik	Hasil Perhitungan	Tingkat Kepentingan
10	Kerjasama dengan bagian pendaftaran	30	9
11	Standarisasi penerimaan dokter	30	9
12	Terdapat program pendidikan dan pelatihan (<i>skill lab</i>)	30	9
13	Peralatan dan perlengkapan medis yang modern	30	9
14	Penyediaan kebersihan makanan dan peralatan makan	30	9
15	Pengaturan jadwal minum obat	28	10
16	Adanya petugas satpam dan kamera CCTV	28	10
17	Pengaturan shift kerja untuk perawat	28	10
18	Terdapat loket pembayaran tunai dan non tunai	26	11
19	Mengikuti program dokter spesialis	24	12
20	Penyediaan alat bantu pasien	23	13
21	Menyediakan dokter jaga 24 jam	22	14
22	Kamar ruang inap yang nyaman	21	15
23	Ruang tunggu yang nyaman	18	16
24	Kerjasama dengan penyedia obat-obatan (farmasi)	18	16
25	Pengaturan jam kunjung pasien	17	17
26	Menyediakan buku bacaan	17	17
27	Terdapat fasilitas ambulan	12	18

Tingkat kepentingan atribut diperoleh dengan mengurutkan hasil dari perhitungan dari yang terbesar hingga ke hasil yang terkecil. Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 4.7 respon teknik memberikan memberikan edukasi dan perkembangan penyakit pasien menjadi respon teknik dengan tingkat kepentingan tertinggi dengan skor 49. Sedangkan respon teknik terdapat fasilitas ambulan menjadi respon teknik dengan tingkat kepentingan terendah dengan skor 12.

D. Pembahasan

Berdasarkan pada Gambar 4.3 dan Tabel 4.7 terdapat respon teknik dengan nilai tertinggi, yaitu respon teknik memberikan edukasi dan

perkembangan penyakit pasien dengan nilai 49. Hal ini berarti respon teknik memberikan edukasi dan perkembangan penyakit pasien menjadi respon teknik yang harus di prioritaskan untuk ditingkatkan dibandingkan dengan respon teknik lainnya. Hal ini juga didukung dengan kuatnya hubungan respon teknik ini dengan pernyataan komunikasi yang baik dilakukan oleh dokter dengan pasien, komunikasi yang baik dilakukan oleh perawat dengan pasien dan kerjasama yang baik dilakukan oleh dokter dan perawat.

Diurutan kedua terdapat respon teknik kebersihan ruangan yang dibersihkan setiap hari dengan nilai 48. Hal ini membuat respon teknik ini menjadi respon teknik yang diprioritaskan setelah respon teknik memberikan edukasi dan perkembangan penyakit terhadap pasien. Respon teknik ini didukung dengan memiliki hubungan yang kuat dengan pernyataan kamar (ruang) yang tenang dan nyaman bagi pasien, tempat istirahat untuk penunggu yang aman dan nyaman, kamar (ruang) pasien yang bersih, kamar mandi dan toilet yang memadai dan dalam keadaan bersih.

Sedangkan diurutan ketiga terdapat respon teknik pengaturan jadwal pelayanan hasil perhitungan 47. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan waktu pelayanan pasien yang sesuai dengan jadwal yang diberikan.

Respon teknik kordinasi yang baik antara dokter dan perawat menjadi respon teknik yang di prioritaskan ke empat dengan hasil perhitungan 44. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan kerjasama yang baik dilakukan oleh dokter dan perawat.

Mempermudah administrasi bagi pengguna ASKES ada di urutan ke lima dengan hasil perhitungan 42. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan RS memberikan kemudahan administrasi masuk, RS memberikan kemudahan administrasi keluar, prosedur administrasi RS yang cepat dan RS memberikan pelayanan pengguna ASKES dengan cepat.

Diurutan ke enam adalah respon teknik menjalin hubungan yang intens dengan pasien. Respon teknik ini memiliki hasil perhitungan 39. Respon teknik ini memiliki hubungan kuat dengan komunikasi yang baik dilakukan oleh dokter dengan pasien, komunikasi yang baik dilakukan oleh perawat dengan pasien dan perawat yang bersikap ramah dan sopan terhadap pasien.

Pengaturan nutrisi makanan oleh ahli gizi merupakan respon teknik yang berada di urutan ke tujuh dengan hasil perhitungan 36. Respon teknik ini memiliki hubungan kuat dengan makanan yang diberikan RS sesuai dengan kondisi pasien.

Respon teknik komputerisasi administrasi merupakan respon teknik urutan delapan, dengan hasil poin 32. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan RS memberikan kemudahan administrasi masuk dan prosedur administrasi yang cepat.

Respon teknik perawatan peralatan dan perlengkapan medis juga berada di urutan delapan. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan staff medis mampu menanamkan kepercayaan kepada pasien, dan RS memiliki peralatan dan perlengkapan medis yang lengkap dan modern.

Respon teknik kerjasama dengan bagian pendaftaran berada pada urutan sembilan dengan hasil perhitungan 30. Respon teknik ini memiliki hubungan kuat dengan RS memberikan kemudahan administrasi masuk, prosedur administrasi RS yang cepat dan RS memberikan pelayanan bagi pengguna ASKES dengan cepat.

Respon teknik standarisasi penerimaan dokter juga ada di urutan sembilan. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan RS memiliki staf dokter yang ahli dan professional, staff medis mampu menanamkan kepercayaan kepada pasien dan keluarga dan RS memiliki reputasi yang baik.

Respon teknik yang juga ada pada urutan sembilan adalah terdapat program pendidikan dan pelatihan (*skill lab*). Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan perawat mampu memberikan tindakan perawatan yang cepat dan tepat, staff medis mampu menanamkan kepercayaan kepada pasien dan keluarga dan RS memiliki reputasi yang baik.

Respon teknik peralatan dan perlengkapan medis yang modern juga berada pada urutan sembilan. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan staff medis mampu menanamkan kepercayaan kepada pasien, RS memiliki reputasi yang baik dan RS memiliki peralatan dan perlengkapan medis yang lengkap dan modern.

Respon teknik yang juga berada pada urutan sembilan adalah penyediaan kebersihan makanan dan peralatan makanan. Respon teknik ini memiliki

hubungan yang kuat dengan makanan yang diberikan RS kepada pasien dalam keadaan bersih dan peralatan makan dan minum pasien dalam keadaan bersih.

Urutan sepuluh terdapat respon teknik adanya petugas satpam dan kamera CCTV dengan hasil perhitungan 28. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan keamanan lingkungan RS yang terjamin.

Selain itu di urutan sepuluh juga terdapat respon teknik pengaturan jadwal minum obat. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan pemberian obat oleh perawat yang tepat waktu.

Urutan sepuluh juga terdapat respon teknik pengaturan shift kerja untuk perawat. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan perawat yang selalu siap bila diperlukan dan jumlah perawat yang jaga (pagi, sore, malam) cukup untuk melayani pasien yang ada.

Respon teknik terdapat pembayaran tunai dan non-tunai berada pada urutan sebelas dengan hasil perhitungan 26. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan memberikan kemudahan administrasi keluar dan prosedur administrasi yang cepat.

Urutan dua belas terdapat respon teknik mengikuti program dokter spesialis dengan hasil 24. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan RS memiliki staf dokter yang ahli dan professional.

Urutan tiga belas terdapat respon teknik penyediaan alat bantu pasien dengan hasil perhitungan 23. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan tersedianya alat bantu pasien (pispot, kursi roda, dll).

Respon teknik yang berada pada urutan empat belas terdapat respon teknik menyediakan dokter jaga 24 jam, dengan hasil perhitungan 22. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan dokter yang selalu siap bila diperlukan.

Respon teknik kamar ruang inap yang nyaman berada pada urutan lima belas dengan hasil perhitungan 21. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan kamar (ruang) perawatan yang tenang dan nyaman bagi pasien.

Respon teknik yang berada di urutan enam belas adalah ruang tunggu yang nyaman dengan hasil perhitungan 18. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan tempat istirahat untuk penunggu yang aman dan nyaman.

Respon teknik yang juga berada pada urutan enam belas adalah kerjasama dengan penyedia obat-obatan (farmasi). Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan obat-obatan yang disediakan oleh RS tanpa harus dibeli diluar.

Respon teknik pengaturan jam kunjung pasien berada pada urutan tujuh belas dengan hasil perhitungan 17. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan pengaturan jam kunjung pasien yang di berlakukan RS tepat waktu.

Urutan tujuh belas juga terdapat respon teknik menyediakan buku bacaan. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan buku bacaan (koran, majalah, dll) yang tersedia untuk pasien dan penunggu.

Respon teknik yang berada pada urutan terakhir adalah terdapat fasilitas ambulan dengan hasil perhitungan 12. Respon teknik ini memiliki hubungan yang kuat dengan memiliki ambulan yang memadai dan selalu siap digunakan.