

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Hal-hal yang dapat disimpulkan dari penelitian penilaian kualitas pelayanan pada rumah sakit "X" dengan menggunakan metode SERVQUAL adalah:

1. Kebutuhan dan keinginan pasien terhadap pelayanan rumah sakit "X" mencakup dimensi kualitas pelayanan rumah sakit "X" yang atribut pelayanannya disesuaikan dengan kondisi rumah sakit "X", yaitu:
  - a. *Reliability* (keandalan), dengan atribut pelayanan:
    1. Pelayanan yang sama
    2. Pelayanan yang konsisten
    3. Keakuratan tagihan
    4. Hasil diagnosa para dokter
    5. Ketersediaan perawatan lanjutan di rumah sakit
  - b. *Assurance* (jaminan), dengan atribut pelayanan:
    1. Kemampuan dokter dalam menangani keluhan sakit
    2. Kesopanan pekerja rumah sakit
    3. Kesediaan rumah sakit dalam menjaga kerahasiaan data pasien
    4. Kerjasama dokter dan pekerja rumah sakit
    5. Profesionalisme pekerja rumah sakit
  - c. *Tangibles* (bukti fisik), dengan atribut pelayanan:
    1. Tampilan fasilitas fisik rumah sakit
    2. Kebersihan fasilitas fisik

d. *Emphaty* (empati), dengan atribut pelayanan:

1. Kemudahan dalam mencapai lokasi rumah sakit
2. Keamanan dan kenyamanan lokasi rumah sakit
3. Penjelasan dokter mengenai sakit pasien
4. Kesiapan dokter dalam memberikan penjelasan sakit pasien
5. Waktu yang disediakan untuk pasien
6. Itikad baik rumah sakit untuk memberikan bantuan

e. *Responsiveness* (daya tanggap), dengan atribut pelayanan:

1. Pemberitahuan perawatan berikutnya oleh pekerja rumah sakit
2. Kecekatan pekerja rumah sakit dalam menanggapi masalah

2. a. Tingkat harapan (ekspektasi) pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit "X" adalah 4,434 (skala Likert 1-5). Hal ini berarti pasien menilai hampir semua atribut pelayanan yang diberikan rumah sakit "X" penting dan mengharapkan rumah sakit "X" dapat menyediakan atribut pelayanan yang berkualitas.
- b. Tingkat kepuasan (persepsi) pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit "X" adalah 3,8298 (skala Likert 1-5). Hal ini berarti pasien merasa biasa belum mencapai puas karena masih dibawah angka 4 dengan semua atribut pelayanan yang diberikan rumah sakit "X".
- c. Tingkat kesenjangan antara tingkat kepuasan (persepsi) dikurangi dengan tingkat harapan (ekspektasi) pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit "X" adalah -0,604 (3,8298 - 4,434). Hal ini berarti performa pelayanan yang telah diberikan kepada pasien selama ini belum dapat mencapai harapan pasien terhadap rumah sakit "X" dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan masih berada di bawah tingkat ekspektasi mereka.



Kepada Yth.

Pengunjung Rumah Sakit

Dalam rangka studi penelitian terhadap kepuasan pelayanan rumah sakit. Kami membutuhkan masukan penilaian dari anda sebagai konsumen kami.

Kami sangat menghargai kesediaan anda untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini. Kami harap diwaktu yang akan datang kami dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada anda.

Hormat Kami

Tim Peneliti

### PETUNJUK PENGISIAN

**Barisan I Tingkat harapan (ekspektasi) dan tingkat kepuasan (persepsi) pelayanan.**

Pada kolom tingkat harapan (ekspektasi) berkenaan dengan harapan atau tuntutan anda terhadap atribut-atribut pelayanan yang dinyatakan dalam kuesioner ini. Pilihlah salah satu kolom dengan tanda (X) pada kolom yang menunjukkan pendapat anda mengenai penting atau tidaknya pelayanan tersebut bagi anda.

Sedangkan pada kolom tingkat kepuasan (persepsi) merupakan penilaian anda terhadap kinerja pelayanan rumah sakit yang anda rasakan berdasarkan pengalaman anda menjadi pasien di rumah sakit ini. Pilihlah salah satu kolom dengan tanda (X) pada kolom yang menunjukkan pendapat anda mengenai setuju atau tidaknya atas pelayanan yang telah kami lakukan.

NO	PELAYANAN DAN FASILITAS RUMAH SAKIT  <i>RELIABILITY</i>	TINGKAT HARAPAN (EKSPEKTASI)					TINGKAT KEPUASAN (PERSEPSI)				
		Sangat Tidak Penting	Tidak Penting	Biasa Saja	Penting	Sangat Penting	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Biasa Saja	Setuju	Sangat Setuju
1	Rumah sakit ini memberikan pelayanan yang sama bagi setiap pasien.										
2	Rumah sakit ini memberikan pelayanan yang sama pada setiap kunjungan anda.										
3	Rumah sakit dalam menentukan jumlah biaya pengobatan terjangkau oleh rata-rata pasien.										
4	Diagnosa dokter rumah sakit ini memberi hasil yang baik dalam kesembuhan sakit anda.										
5	Rumah sakit ini menyediakan tindakan perawatan lebih lanjut hingga sakit anda sembuh.										
	<i>ASSURANCE</i>										
1	Dokter rumah sakit ini memiliki kemampuan dalam menangani sakit anda.										
2	Pekerja rumah sakit ini sopan dalam melayani anda.										
3	Pihak rumah sakit ini menjaga kerahasiaan data dan penyakit anda.										
4	Dokter dan pekerja rumah sakit ini bekerjasama dengan baik.										
5	Pekerja rumah sakit ini bekerja secara professional.										



## BAGIAN II URUTAN TINGKAT KEPENTINGAN JENIS PELAYANAN

Berikut ini terdapat 5 pernyataan yang berhubungan dengan pelayanan-pelayanan yang ditawarkan rumah sakit "X". Kami ingin mengetahui, pelayanan apa yang penting bagi anda. Anda diharapkan menuliskan urutan tingkat kepentingan tiap jenis pelayanan tersebut angka 1 sampai dengan angka 5.

Adapun petunjuk pada bagian ini sebagai berikut:

Angka 1 : paling tidak penting

Angka 2 : tidak penting

Angka 3 : biasa saja

Angka 4 : penting

Angka 5 : paling penting

### Peringkat Kepentingan

1. Kemampuan untuk memberikan pelayanan seperti yang sudah dijanjikan secara handal dan tepat.
2. Pengetahuan dan sikap pekerja dan dokter rumah sakit serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan kepercayaan pasien.
3. Penampilan fasilitas fisik dan peralatan kesehatan yang dimiliki rumah sakit.
4. Kepedulian dan perhatian yang diberikan rumah sakit kepada pasien.
5. Itikad rumah sakit untuk membantu pasien dan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.

.....

.....

.....

.....

.....









## JAWABAN RESPONDEN BAGIAN TINGKAT KEPENTINGAN JENIS PELAYANAN

<b>Responden</b>	<i>Reliability</i>	<i>Assurance</i>	<i>Tangibles</i>	<i>Emphaty</i>	<i>Responsiveness</i>
1	5	4	1	2	3
2	4	5	2	3	1
3	3	4	5	1	2
4	5	4	1	3	2
5	5	4	1	3	2
6	5	2	1	4	3
7	2	3	1	4	5
8	3	5	1	2	4
9	4	3	5	1	2
10	5	4	1	2	3
11	4	5	1	2	3
12	4	2	3	1	5
13	2	4	5	1	3
14	3	2	1	5	4
15	4	3	2	5	1
16	5	3	1	2	4
17	5	2	3	1	4
18	3	5	1	2	4
19	5	3	2	1	4
20	5	3	1	2	4
21	3	5	4	1	2
22	4	2	1	5	3
23	3	2	1	4	5
24	3	5	1	2	4
25	5	4	1	2	3
26	3	5	1	2	4
27	4	5	1	2	3
28	1	3	2	5	4
29	4	2	5	1	3
30	4	2	5	1	3
31	5	4	1	3	2
32	2	4	1	5	3
33	4	5	1	2	3
34	5	4	1	2	3
35	1	2	5	4	3
36	5	3	2	4	1
37	2	5	1	4	3
38	5	4	1	2	3
39	3	2	1	5	4
40	3	5	1	2	4
41	3	5	1	2	4
42	1	3	5	2	4
43	4	5	1	2	3
44	3	2	5	1	4
45	4	5	1	3	2
46	4	5	1	3	2
47	5	3	1	2	4
48	5	4	1	2	3
49	3	5	2	4	1
50	4	2	5	1	3
51	4	3	1	2	5

Lampiran 4  
(Lanjutan)

52	4	2	5	3	1
53	4	2	5	1	3
54	4	3	5	1	2
55	4	2	5	1	3
56	4	2	1	5	3
57	5	4	2	1	3
58	5	3	1	2	4
59	3	2	1	4	5
60	5	4	1	2	3
61	2	4	3	1	5
62	5	2	4	3	1
63	3	5	4	1	2
64	4	3	2	5	1
66	5	3	4	2	1
66	5	3	2	1	4
67	4	3	1	5	2
68	4	2	1	3	5
69	3	1	5	4	2
70	5	1	4	3	2
71	4	5	1	2	3
72	5	4	1	3	2
73	2	4	1	3	5
74	3	5	1	2	4
75	5	4	1	2	3
76	5	1	3	4	2
77	4	3	5	1	2
78	5	4	1	2	3
79	3	1	5	2	4
80	5	4	1	2	3
81	2	4	3	1	5
82	1	5	2	4	3
83	5	4	2	1	3
84	3	4	1	5	2
85	2	4	1	5	3
86	5	3	1	2	4
87	3	5	1	2	4
88	2	5	1	4	3
89	5	4	1	2	3
90	5	4	2	1	3
91	2	5	3	1	4
92	5	4	1	2	3
93	5	4	3	1	2
94	5	4	1	3	2
95	5	4	2	1	3
96	3	5	4	1	2
97	3	5	1	2	4
98	3	4	5	1	2
99	5	4	2	1	3
100	2	1	4	5	3

TABEL II  
NILAI-NILAI  $r$  PRODUCT MOMENT

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0,997	0,999	27	0,381	0,487	55	0,266	0,345
4	0,950	0,990	28	0,374	0,478	60	0,254	0,330
5	0,878	0,959	29	0,367	0,470	65	0,244	0,317
6	0,811	0,917	30	0,361	0,463	70	0,235	0,306
7	0,754	0,874	31	0,355	0,456	75	0,227	0,296
8	0,707	0,834	32	0,349	0,449	80	0,220	0,286
9	0,666	0,798	33	0,344	0,442	85	0,213	0,278
10	0,632	0,765	34	0,339	0,436	90	0,207	0,270
11	0,602	0,735	35	0,334	0,430	95	0,202	0,263
12	0,576	0,708	36	0,329	0,424	100	<u>0,195</u>	<u>0,256</u>
13	0,553	0,684	37	0,325	0,418	125	0,176	0,230
14	0,532	0,661	38	0,320	0,413	150	0,159	0,210
15	0,514	0,641	39	0,316	0,408	175	0,148	0,194
16	0,497	0,623	40	0,312	0,403	200	0,138	0,181
17	0,482	0,606	41	0,308	0,398	300	0,113	0,148
18	0,468	0,590	42	0,304	0,393	400	0,098	0,128
19	0,456	0,575	43	0,301	0,389	500	0,088	0,115
20	0,444	0,561	44	0,297	0,384	600	0,080	0,105
21	0,433	0,549	45	0,294	0,380	700	0,074	0,097
22	0,423	0,537	46	0,291	0,376	800	0,070	0,091
23	0,413	0,526	47	0,288	0,372	900	0,065	0,086
24	0,404	0,515	48	0,284	0,368	1000	0,062	0,081
25	0,396	0,505	49	0,281	0,364			
26	0,388	0,496	50	0,279	0,361			





Contoh perhitungan uji validitas ekspektasi dimensi *reliability* pada pernyataan 1

Responden	X	Y	X . Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	5	88	440	25	7744
2	4	85	340	16	7225
3	4	84	336	16	7056
4	4	82	328	16	6724
5	4	87	348	16	7569
6	4	90	360	16	8100
7	4	89	356	16	7921
8	4	92	368	16	8464
9	4	87	348	16	7569
10	3	79	237	9	6241
11	4	85	340	16	7225
12	4	84	336	16	7056
13	3	83	249	9	6889
14	4	84	336	16	7056
15	3	83	249	9	6889
16	3	83	249	9	6889
17	5	90	450	25	8100
18	5	85	425	25	7225
19	5	86	430	25	7396
20	5	86	430	25	7396
21	4	84	336	16	7056
22	4	83	332	16	6889
23	5	88	440	25	7744
24	4	84	336	16	7056
25	4	86	344	16	7396
26	4	87	348	16	7569
27	4	84	336	16	7056
28	4	83	332	16	6889
29	4	88	352	16	7744
30	5	89	445	25	7921
31	4	90	360	16	8100
32	5	82	410	25	6724
33	4	90	360	16	8100
34	3	78	234	9	6084
35	5	88	440	25	7744
36	3	81	243	9	6561
37	5	81	405	25	6561
38	4	97	388	16	9409
39	5	92	460	25	8464
40	4	91	364	16	8281
41	4	97	388	16	9409
42	3	89	267	9	7921
43	4	98	392	16	9604
44	5	98	490	25	9604
45	4	79	316	16	6241
46	4	99	396	16	9801
47	5	91	455	25	8281
48	2	81	162	4	6561
49	5	89	445	25	7921
50	5	99	495	25	9801



Lampiran 6  
(Lanjutan)

51	5	91	455	25	8281
52	5	99	495	25	9801
53	5	100	500	25	10000
54	4	93	372	16	8649
55	3	90	270	9	8100
56	5	86	430	25	7396
57	5	91	455	25	8281
58	5	99	495	25	9801
59	5	94	470	25	8836
60	3	82	246	9	6724
61	5	90	450	25	8100
62	4	89	356	16	7921
63	5	92	460	25	8464
64	5	86	430	25	7396
65	3	73	219	9	5329
66	4	89	356	16	7921
67	4	96	384	16	9216
68	5	89	445	25	7921
69	2	80	160	4	6400
70	5	92	460	25	8464
71	4	96	384	16	9216
72	5	79	395	25	6241
73	4	91	364	16	8281
74	4	84	336	16	7056
75	4	98	392	16	9604
76	4	97	388	16	9409
77	3	83	249	9	6889
78	5	97	485	25	9409
79	4	94	376	16	8836
80	4	85	340	16	7225
81	5	98	490	25	9604
82	4	97	388	16	9409
83	4	89	356	16	7921
84	5	93	465	25	8649
85	5	94	470	25	8836
86	4	82	328	16	6724
87	5	90	450	25	8100
88	4	84	336	16	7056
89	4	90	360	16	8100
90	5	90	450	25	8100
91	4	87	348	16	7569
92	5	91	455	25	8281
93	4	83	332	16	6889
94	5	91	455	25	8281
95	4	95	380	16	9025
96	5	93	465	25	8649
97	4	93	372	16	8649
98	5	94	470	25	8836
99	4	79	316	16	6241
100	5	86	430	25	7396
Σ	424	8862	37759	1850	788708





3. Berdasarkan nilai SERVQUAL dengan bobot untuk tiap dimensi, maka urutan prioritas perbaikan terhadap aspek-aspek kualitas pelayanan yang sebaiknya dilakukan rumah sakit "X" adalah:
- Dimensi *assurance* nilai SERVQUAL dengan bobot adalah  $-2,329$ .
  - Dimensi *reliability* nilai SERVQUAL dengan bobot adalah  $-2,212$ .
  - Dimensi *tangibles* nilai SERVQUAL dengan bobot adalah  $-1,682$ .
  - Dimensi *responsiveness* nilai SERVQUAL dengan bobot adalah  $-1,6012$ .
  - Dimensi *emphaty* nilai SERVQUAL dengan bobot adalah  $-1,171$ .

## 6.2 Saran

Adapun saran-saran yang perlu disampaikan adalah sebagai berikut:

- Rumah sakit dalam melakukan pelayanan sebaiknya sesuai dengan kebutuhan, keinginan pasien dan berdasarkan dengan kondisi rumah sakit itu sendiri.
- Rumah sakit sebaiknya sering melakukan penelitian tentang kepuasan konsumen dalam hal ini pasien karena keterwakilan penelitian ini, harus diikuti dengan penelitian pada poliklinik yang lain.
- Rumah sakit agar melakukan perbaikan kualitas pelayanan bermula dari dimensi *assurance* yaitu pada atribut pelayanan profesionalisme pekerja rumah sakit karena kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi yang terbesar pada dimensi ini. Dengan peningkatan kualitas atribut pelayanan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien dan dapat dilanjutkan dengan perbaikan kualitas atribut pelayanan yang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cochran, William, G, Teknik Penarikan Sampel, Ed. 3, Penerbit UI, Jakarta, 1991.
- Direktorat Jenderal Pelayanan Medik, Standar Pelayanan Rumah Sakit, Departemen Kesehatan RI, 1999.
- Kotler, Philip, Marketing Management: Analysis Planning, Implementation and Control, 8 th ed. Englewood Cliffs, N-J: Prentice-Hall International, Inc, 1994.
- Nasution, S, Metode Research: Penelitian Ilmiah, Ed.1, Cet. 2, Jakarta, Penerbit Bumi Aksara, 1996.
- Ovretveit, J, Health Service Quality: An Introduction to Quality Methods for Health Services, London: Blackwell Scientific Publications, 1992.
- Rao, A, et al, Total Quality Management: A Cross Functional Perspective, New York, John Wiley & Sons, 1996.
- Ritonga, A. Rahman, Statistika untuk Penelitian Psikologi dan Pendidikan, Jakarta, Penerbit FEUI, 1997.
- Tjiptono, Fandy, Prinsip-prinsip Total Quality Service, Yogyakarta, Penerbit Andi, 1997.
- Tjiptono, Fandy, Managemen Jasa, Yogyakarta, Penerbit Andi, 1996.
- Zeithaml Valarie A., Parasuraman, A and Berry Leonard L., Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York, The Free Press, 1990.