

## BAB V

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 ANALISIS

##### 5.1.1 Berdasarkan Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Di dalam pengujian validitas yang dilakukan untuk karakteristik teknik Rumah Bersalin Rahiem menunjukkan nilai korelasi *Product Moment Pearson* didapatkan hasil sebesar 0,343. Kemudian dilanjutkan dengan menentukan korelasi bagian total ( $r_{hitung}$ ) yang menghasilkan nilai 0,414. Pengujian dilanjutkan dengan menentukan ( $r_{tabel}$ ) 0,312. Sedangkan di dalam pengujian validitas yang dilakukan untuk Karakteristik Keinginan Pelanggan Rumah Bersalin Rahiem menunjukkan nilai korelasi *Product Moment Pearson* didapatkan hasil sebesar 0,336. Kemudian dilanjutkan dengan menentukan korelasi bagian total ( $r_{hitung}$ ) yang menghasilkan nilai 0,612. Pengujian dilanjutkan dengan menentukan ( $r_{tabel}$ ) 0,312. Hasil ini menunjukkan  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang menunjukkan adanya kevalidan korelasi antara item 1 dengan karakteristik teknik.

Sedangkan hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa karakteristik teknik pada Rumah Bersalin Rahiem menghasilkan nilai Alpha cronbah sebesar 0,624 sedangkan pesaing pada Rumah Bersalin Bidara

menghasilkan nilai Alpha cronbach sebesar 0,717. Sedangkan hasil Karakteristik Keinginan Pelanggan pada Rumah Bersalin Rahiem menghasilkan nilai Alpha cronbach sebesar 0,711 sedangkan pesaing pada Rumah Bersalin Bidara menghasilkan nilai Alpha cronbach sebesar 0,667. Dari hasil uji reliabilitas mengenai nilai Alpha Cronbach yang hasilnya berada di atas 0,5.

### **5.1.2 Nilai Posisi Rumah Sakit Rahiem**

Pada **Layanan Administrasi** mendapatkan nilai yang memuaskan terhadap puas dengan pelayanan petugas administrasi di Rumah bersalin Rahiem ini, puas dengan kecepatan waktu (menit) yang dipakai petugas pelayanan adminitrasi, dan puas ketanggapan pelayanan administrasi dari atribut ini semua pelayanan terhadap pasien memuaskan untuk administrasi dikarena pelayanan disana cepat dalam melayankan pasien. Sedangkan **Pelayanan Pemeriksaan Oleh Dokter** pasien dengan percakapan bersama dokter di Rumah bersalin Rahiem ini sehubungan dengan sakit saudara rasakan sekarang dikarenakan berbeda dengan Rumah bersalin lainnya.

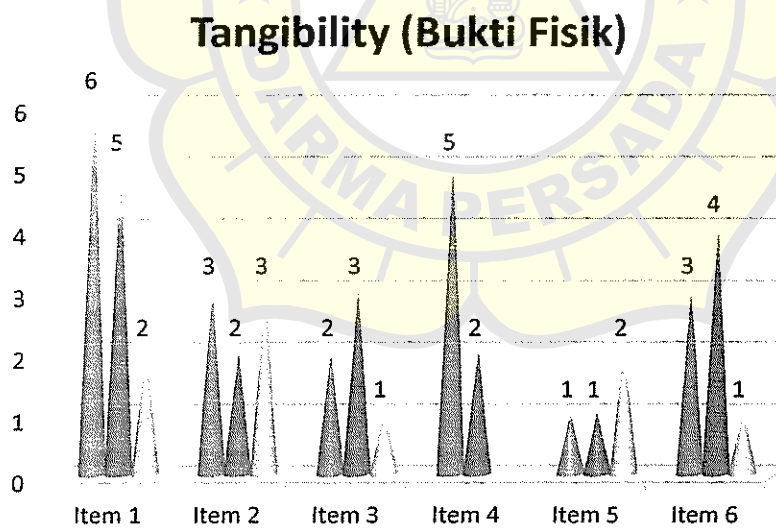
Dengan **Pelayanan Perawatan di Ruang Perawatan** semua pasien puas atas pelayanan dirumah bersalin rahiem ini dikarenakan perawat dirumah bersalin ini Ramah dan Tamah terhadap pasiennya.

**Pelayanan Tindakan Medis** terhadap pasien puas akan kepersaudaraan dan keterampilan para dokter dalam menggunakan peralatan medis sewaktu

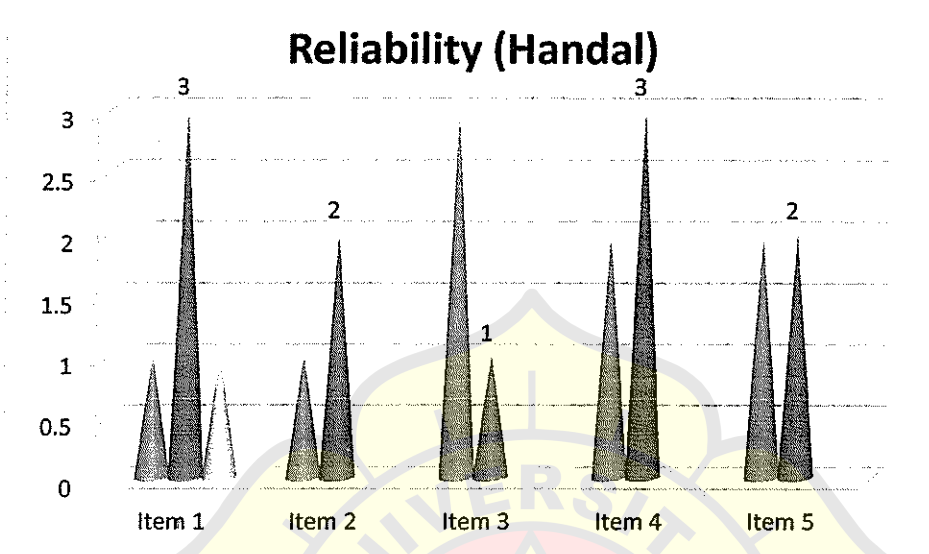
memeriksa atau menolong saudara di Rumah bersalin Rahiem ini tetapi masih ada kurangnya untuk perawatan medis dengan alat-alat medis yang kurang memenuhi kebutuhan Rumah Bersalin Ini.

### 5.1.3 Korelasi Teknis

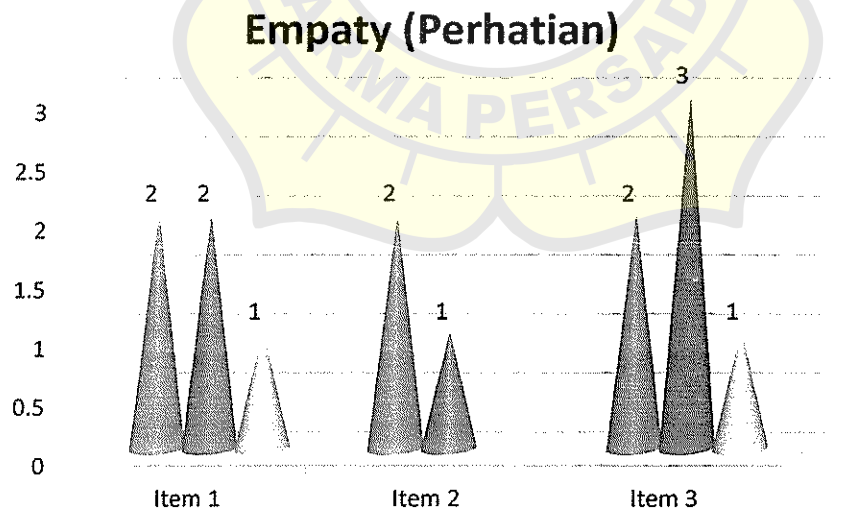
Menunjukkan interaksi antara karakteristik teknis dengan membandingkan satu sama lain dengan bentuk berupa matrik. Adapun untuk lebih menjelaskan hasil matrik korelasi teknis dapat dilihat pada Gambar 5.1 sampai dengan 5.5 sebagai berikut ini :



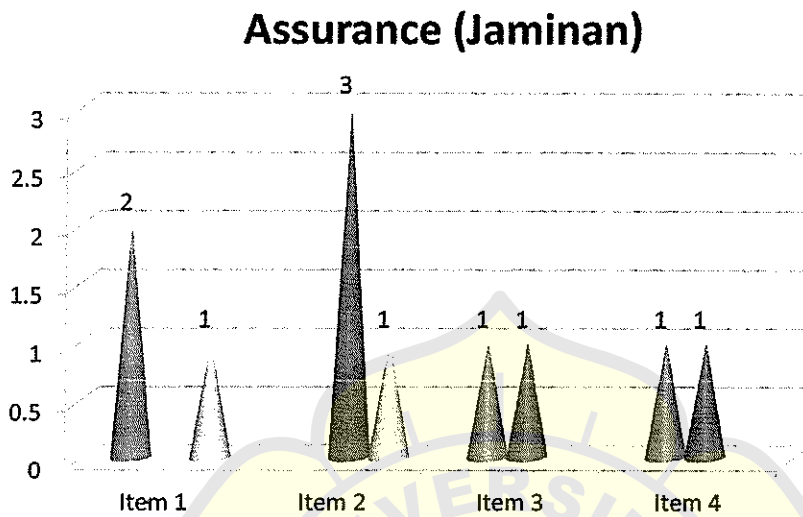
**Gambar 5.1 Histogram Karakteristik Tangibles**



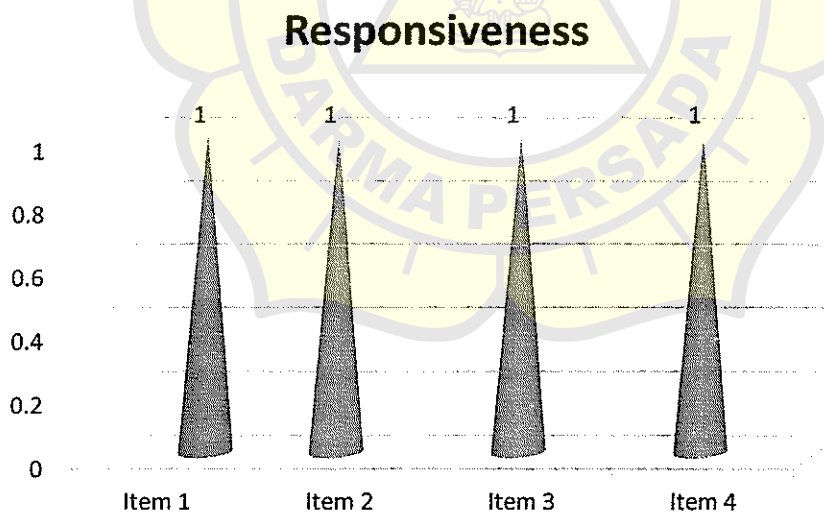
Gambar 5.2 Histogram Karakteristik Reliability



Gambar 5.3 Histogram Karakteristik Empati



**Gambar 5.4 Histogram Karakteristik Assurance**



**Gambar 5.5 Histogram Karakteristik Responsiveness**

Berdasarkan hasil untuk matrik korelasi teknis menunjukkan bahwa antara karakteristik teknis yang terdapat dalam aspek kualitas pelayanan **TANGIBLES** sebagian besar memiliki korelasi positif dan kuat serta korelasi positif. Salah satu contohnya adalah Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih dan Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap.

Untuk aspek kualitas pelayanan **RELIABILITY** hampir sebagian besar memiliki korelasi positif dan kuat adalah Prosedur penerimaan pasien dilayani dan Dokter datang tepat waktu semuanya memiliki korelasi positif. **EMPATI** memiliki korelasi positif dan kuat contohnya Perawat di layanan bersedia dengan sabar mendengarkan keluhan yang saya alami sampai saya selesai menjelaskannya. Sedangkan **ASSURANCE** memiliki korelasi positif dan kuat Tersedia dokter spesialis, Dokter di pelayanan memberikan pengertian dan penjelasan mengenai keamanan menggunakan layanan ini bagi kesehatan pasien dan Biaya perawatan terjangkau. Hal ini mendukung pada kelanjutan aspek **RESPONSIVENESS** mendapatkan nilai korelasi positif & kuat dan positif dikarenakan berpengaruh pada Dokter mau mendengarkan dengan baik keluhan yang pasien sampaikan, dan Perawat yang mau mendengarkan dengan baik keluhan yang pasien sampaikan..

#### 5.1.4 Perencanaan Design Peningkatan Pelayanan

Setelah *House Of Quality* terbentuk maka kelanjutnya ke tahap perencanaan Desain (*Desaign Planning*) dimana perencanaan desain Pelayanan dapat dimulai dengan melihat dari nilai target terbesar yang dihasilkan oleh *House Of Quality*.

Berdasarkan nilai target terbesar maka terdapat 5 karakteristik teknis yang hendaknya menjadi prioritas atau fokus utama dalam merencanakan suatu pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan.

Adapun urutan tersebut dapat dilihat pada tabel 5.1 sebagai berikut

**Tabel 5.1 Kedua belas Karakteristik teknis sebagai fokus utama dalam merencanakan pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan**

#### Rumah bersalin Rahiem

No	Karakteristik Teknis	Aspek Kualitas Pelayanan	Nilai Target	Prioritas %
1	Prosedur penerimaan pasien dilayani	Reliability	232	6
2	secara cepat dan tidak berbelit-belit	Reliability	231	6
3	Dokter dan petugas kesehatan lainnya di unit layanan berpenampilan rapi dan bersih.	Tangibles	214	5,6
4	Dokter datang tepat waktu	Reliability	192	5
5	Dokter di unit layanan juga menjelaskan mengenai kondisi kesehatan dan tahapan pengobatan	Empaty	167	4,3

## 5.2 PEMBAHASAN

Adapun pembahasan akan difokuskan kepada penjelasan masing-masing aspek yang menjadi fokus utama dalam pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan berikut ini :

### 1. Aspek Tangibility (Bukti Fisik)

Berdasarkan hasil penelitian yang saya dapat untuk ruang rawat inap dan dokter atau bidan dirumah bersalin dikatagorikan cukup baik dikarena fasilitas pelayana untuk pasien bisa terpenuhi tetapi kurangnya alat medis di rumah bersalin ini.

### 2. Aspek Reliability (Handal):

Pada aspek Reliability yang perlu mendapat perhatian adalah prosedur pelayanan dan dokter cepat dalam menangani keluhan terhadap pasien.

### 3. Aspek Empaty (Perhatian)

Untuk aspek Empaty yang dikatagorikan paling diunggulkan adalah Perawat di layanan bersedia dengan sabar mendengarkan keluhan yang saya alami sampai saya selesai menjelaskannya dan Dokter di unit layanan ramah dan tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan.

Dari aspek ini pasien sangat sedang karena dokter dan perawat sangat ramah, sopan dan siap untuk melayani dalam keadaan mendadak untuk para ibu yang sakit dan hamil.



#### 4. Assurance (Jaminan)

Untuk assurance atau jaminan yang diutamakan adalah kesehatan para ibu-ibu hamil dan bayi yang sakit dikarenakan jaminan ini adalah keselamatan pasien yang sedang mengalami kesakitan atau konsultasi keadaan kesehatan pasien yang dialaminya.

#### 5. Responsiveness (tanggap):

Dalam aspek ini Responsiveness atau bisa disebut juga tanggap hal ini adalah untuk permasalahan pada pasien yang harus diperhatikan pelayanannya yaitu dokter harus memperhatikan pasien yang berobat atau rawat inap di rumah bersalin rahiem juga perawat yang aktif dalam melayani para pasien yang sedang berobat dirumah bersalin tersebut agar pelayanan rumah bersalin rahiem itu lebih baik lagi untuk para pasiennya yang sedang berkunjung untuk berobat.