

Bab 5

Analisis

5.1. Analisis Kuesioner Kepuasan Pelanggan

5.1.1. Analisis Penentuan Jumlah Sampel Awal dan Inti

Penelitian tugas akhir tentang pelayanan yang dirasa pasien pada Klinik Utama Jasmine MQ Medika menggunakan sampel awal yang digunakan untuk penelitian kepuasan pelanggan pada responden pasien sebanyak 30 sampel. Jumlah sampel awal untuk responden pasien ini digunakan karena peneliti mengambil jumlah data minimal pengujian statistik yaitu sebanyak 30 data. Sampel kuesioner untuk pasien digunakan untuk mengisi skor pada kuesioner pelayanan yang dirasa pasien dan kuesioner harapan terhadap pelayanan pasien.

Penentuan sampel inti yang digunakan untuk penelitian kepuasan pelanggan pada responden pasien menggunakan rumus dari Supranto (2001), karena populasi pasien yang terdapat pada Klinik Utama Jasmine MQ Medika tidak diketahui. Hasil dari perhitungan tersebut didapatkan sebanyak 96 sampel dengan menggunakan tingkat kesalahan sebesar 5% yang artinya menunjukkan kemungkinan atau risiko kesalahan terhadap hasil pengujian yang akan dilakukan sebesar 5% dan kemungkinan kebenarannya sebesar 95%, serta menggunakan batas *error* sebesar 10% yang artinya tingkat kesalahan pada data yang masih dapat ditoleransi oleh peneliti sebesar 10%. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 96 sampel ini dibulatkan oleh peneliti menjadi 100 sampel, yang akan digunakan untuk penelitian kepuasan pelanggan.

5.1.2. Analisis Identifikasi Variabel dan Perancangan Kuesioner

Variabel penelitian merupakan suatu hal yang berbentuk atau yang sudah ditetapkan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang dapat dianalisis demi mewujudkan tujuan penelitian. Variabel-variabel ini dikelompokkan dan

dijabarkan berdasarkan lima dimensi dari *Pasuraman's Servqual Model* yaitu *tangible*, *assurance*, *emphaty*, *responsiveness*, dan *reability*. Identifikasi yang dilakukan pada setiap variabel penelitian ini menggambarkan keadaan bidang jasa pada pelayanan yang dirasa pasien Klinik Utama Jasmine MQ Medika. Untuk menentukan variabel pada setiap dimensi yaitu dengan melakukan studi lapangan berupa survei kepada beberapa orang yang pernah atau sedang menjalani pemeriksaan pada klinik, studi literatur yang diperoleh dari beberapa sumber dengan objek penelitian yang sama, dan melakukan wawancara kepada pihak manajemen klinik untuk variabel ataupun hal yang ingin diketahui dari pasiennya. Setelah dilakukan diskusi dengan pihak manajemen Klinik Jasmine MQ Medika dan dosen pembimbing terkait identifikasi variabel berdasarkan lima dimensi *servqual*, maka didapatkan 20 pernyataan yang baik dan layak untuk digunakan sebagai bahan penelitian, dapat dilihat pada tabel 3.1 tentang perancangan kuesioner.

Perancangan kuesioner ialah sebuah langkah awal untuk melakukan penelitian suatu pelayanan yang akan dilakukan pada Klinik Utama Jasmine MQ Medika. Perancangan ini dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang telah disebutkan pada identifikasi variabel yaitu studi lapangan, studi literatur, dan wawancara pihak manajemen. Pengukuran yang digunakan dalam perancangan kuesioner ini yaitu dengan menggunakan skala *likert* untuk suatu riset berupa survei. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pasien, dan harapan terhadap pelayanan dengan skor antara 1 sampai 5. Skala penilaian yang digunakan pada kuesioner yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan yang dirasakan pasien

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

2. Harapan terhadap pelayanan pasien

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

Tujuan untuk pengukuran ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan dan kepentingan untuk setiap dimensi dengan menggunakan *sum scale* (skala penjumlahan), sehingga dapat diketahui dimensi yang memiliki tingkat kepuasan dan kepentingan yang tinggi dalam hal kualitas pelayanan pada Klinik Utama Jasmine MQ Medika.

5.1.3. Analisis Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Kuesioner Awal

Sebelum menyebarkan seluruh kuesioner kepada responden, kuesioner yang disebarkan terlebih dahulu hanya sebanyak 30 sampel kuesioner pasien untuk dilakukan pengujian awal validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui ketepatan suatu kuesioner dalam pengukuran pelayanan yang dirasa, dan harapan terhadap pelayanan pasien. Variabel pada kuesioner dikatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, dan sebaliknya kuesioner dikatakan tidak valid apabila nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel. R hitung didapatkan dari hasil pengujian menggunakan *software* SPSS 23, sedangkan r tabel didapatkan dari rumus perhitungan persamaan 2.3 yang menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel kuesioner dapat dipercaya menjadi media penelitian. Tingkat reliabilitas dapat dilihat dengan melakukan pengujian dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach* pada *software* SPSS 23. Metode ini dapat memperkirakan hubungan untuk setiap variabel pernyataan sebagai instrumen yang bukan memiliki skor 0 dan 1 dalam penelitian. Penentuan reliabel atau tidaknya instrumen yaitu apabila r lebih besar atau sama dengan 0.600, sedangkan apabila r lebih kecil dari 0.600 maka instrumen tidak reliabel. Karena koefisien korelasi sebesar 0.600 artinya ada tingkat hubungan yang kuat.

Berikut ini adalah hasil analisis uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner awal yang terbagi menjadi dua bagian, antara lain:

1. Analisis pelayanan yang dirasakan pasien

Output yang dihasilkan dari pengujian validitas untuk pelayanan yang dirasakan pasien dengan menggunakan *software* SPSS, dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 *Output* Uji Validitas Pelayanan yang Dirasakan Pasien

No	Klasifikasi Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	<i>Tangible</i>	0.371	0.361	Valid
2		0.379	0.361	Valid
3		0.730	0.361	Valid
4		0.705	0.361	Valid
5		0.540	0.361	Valid
6		0.566	0.361	Valid
7		0.452	0.361	Valid
8	<i>Assurance</i>	0.738	0.361	Valid
9		0.431	0.361	Valid
10		0.620	0.361	Valid
11	<i>Emphaty</i>	0.511	0.361	Valid
12		0.785	0.361	Valid
13		0.596	0.361	Valid
14		0.672	0.361	Valid
15	<i>Responsiveness</i>	0.711	0.361	Valid
16		0.474	0.361	Valid
17		0.631	0.361	Valid
18		0.675	0.361	Valid
19	<i>Reliability</i>	0.440	0.361	Valid
20		0.640	0.361	Valid

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa hasil uji validitas untuk pelayanan yang dirasakan oleh pasien pada kondisi saat ini dinyatakan valid, yang berarti variabel pada setiap dimensi dapat digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data pada penelitian. Hal ini dikarenakan nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari nilai r tabel. Pernyataan pada kuesioner awal yang telah dinyatakan valid ini tidak perlu dilakukan pengujian validitas kembali, oleh karena itu kuesioner dapat langsung digunakan untuk penelitian.

Output yang dihasilkan dari pengujian reliabilitas untuk pelayanan yang dirasakan pasien dengan menggunakan *software* SPSS, dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 *Output* Uji Reliabilitas Pelayanan yang Dirasakan Pasien

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.896	20

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa variabel-variabel dalam kuesioner ini reliabel, yang berarti variabel menunjukkan bahwa terdapat keakuratan, konsistensi, dan daya prediksi yang baik. Hal ini dikarenakan nilai *Alpha Cronbach* yang didapatkan sebesar 0.896 lebih besar dari 0.600 yang merupakan nilai *alpha* minimal untuk suatu penelitian.

2. Analisis harapan terhadap pelayanan pasien

Output yang dihasilkan dari pengujian validitas untuk harapan terhadap pelayanan pasien dengan menggunakan *software* SPSS, dapat dilihat pada tabel 5.3.

Tabel 5.3 *Output* Uji Validitas Harapan Terhadap Pelayanan Pasien

No	Klasifikasi Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	<i>Tangible</i>	0.822	0.361	Valid
2		0.426	0.361	Valid
3		0.809	0.361	Valid
4		0.640	0.361	Valid
5		0.850	0.361	Valid
6		0.739	0.361	Valid
7		0.555	0.361	Valid
8	<i>Assurance</i>	0.645	0.361	Valid
9		0.504	0.361	Valid
10		0.666	0.361	Valid

Tabel 5.3 *Output Uji Validitas Harapan Terhadap Pelayanan Pasien (lanjutan)*

No	Klasifikasi Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
11	<i>Emphaty</i>	0.721	0.361	Valid
12		0.777	0.361	Valid
13		0.598	0.361	Valid
14		0.700	0.361	Valid
15	<i>Responsiveness</i>	0.631	0.361	Valid
16		0.448	0.361	Valid
17		0.470	0.361	Valid
18		0.651	0.361	Valid
19	<i>Reliability</i>	0.695	0.361	Valid
20		0.517	0.361	Valid

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa hasil uji validitas untuk harapan terhadap pelayanan pasien dinyatakan valid, yang berarti variabel pada setiap dimensi dapat digunakan sebagai alat untuk pengumpulan data pada penelitian. Hal ini dikarenakan nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari nilai r tabel. Pernyataan pada kuesioner awal yang telah dinyatakan valid ini tidak perlu dilakukan pengujian validitas kembali, oleh karena itu kuesioner dapat langsung digunakan untuk penelitian.

Output yang dihasilkan dari pengujian reliabilitas untuk harapan terhadap pelayanan pasien dengan menggunakan *software* SPSS, dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5.4 *Output Uji Reliabilitas Harapan Terhadap Pelayanan Pasien*

<i>Reliability Statistics</i>	
<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.921	20

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa variabel-variabel dalam kuesioner ini reliabel, yang berarti variabel menunjukkan bahwa terdapat keakuratan, konsistensi, dan daya prediksi yang baik. Hal ini dikarenakan nilai *Alpha*

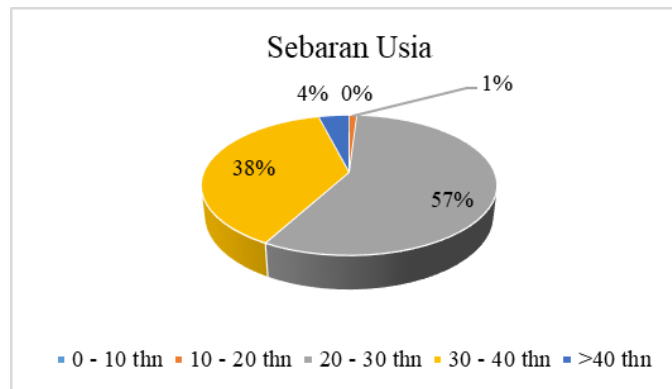
Cronbach yang didapatkan sebesar 0.921 lebih besar dari 0.600 yang merupakan nilai *alpha* minimal untuk suatu penelitian.

5.2. Analisis Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang terdapat pada kuesioner digunakan untuk mengetahui keberagaman pasien Klinik Utama Jasmine MQ Medika berdasarkan usia, jenis kelamin, jenis pekerjaan, penghasilan, jenis layanan, dan jenis informasi klinik. Hal ini diharapkan dapat memberikan suatu gambaran jelas tentang kondisi dari setiap responden yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian. Berikut ini merupakan analisis dari keberagaman pasien, antara lain:

1. Sebaran usia

Keberagaman responden untuk pasien berdasarkan sebaran usia dengan jumlah responden 100 orang, dapat dilihat pada gambar 5.1.



Gambar 5.1 Diagram Sebaran Usia

Berdasarkan gambar diagram karakteristik usia diatas, terlihat bahwa pasien dengan rentang usia 0 – 10 tahun tidak ada atau persentase sebesar 0%, pasien dengan rentang usia 10 – 20 tahun sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1%, pasien dengan rentang usia 20 – 30 tahun sebanyak 57 orang dengan persentase sebesar 57%, pasien dengan rentang usia 30 – 40 tahun sebanyak 38 orang dengan persentase sebesar 38%, dan pasien dengan rentang usia lebih dari 40 tahun sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 4%. Sebagian besar usia

responden terdapat pada rentang usia 20 – 30 tahun yaitu sebesar 57%. Hal tersebut terjadi karena Klinik Utama Jasmine MQ Medika merupakan klinik utama ibu dan anak, sehingga sebagian besar pasien klinik ada pada rentang usia 20 – 30 tahun, karena usia tersebut adalah masa yang ideal seseorang untuk dapat hamil dan melahirkan.

2. Sebaran jenis kelamin

Keberagaman responden untuk pasien berdasarkan sebaran jenis kelamin dengan jumlah responden 100 orang, dapat dilihat pada gambar 5.2.

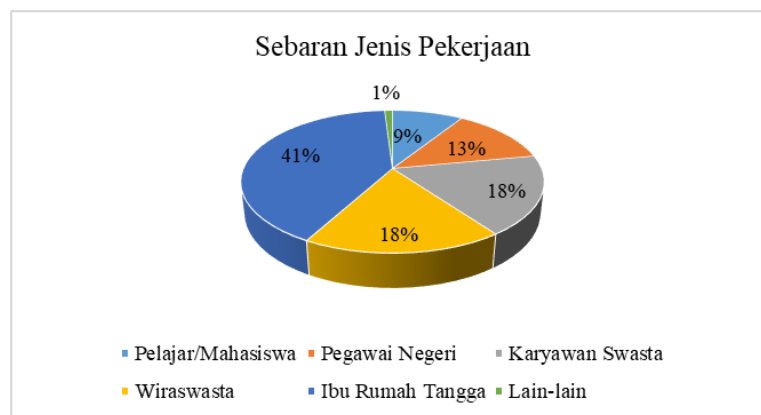


Gambar 5.2 Diagram Sebaran Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar diagram karakteristik jenis kelamin diatas, terlihat bahwa pasien dengan jenis kelamin laki-laki tidak ada atau persentase sebesar 0%, dan pasien dengan jenis kelamin perempuan sebanyak 100 orang dengan persentase sebesar 100%. Sebagian besar jenis kelamin responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebesar 100%. Hal tersebut terjadi karena Klinik Utama Jasmine MQ Medika merupakan klinik utama ibu dan anak, sehingga sebagian besar pasien klinik berjenis kelamin perempuan, karena perempuan layak untuk mendapatkan layanan perawatan khusus yang berfokus pada layanan ibu dan anak.

3. Sebaran jenis pekerjaan

Keberagaman responden untuk pasien berdasarkan sebaran jenis pekerjaan dengan jumlah responden 100 orang, dapat dilihat pada gambar 5.3.

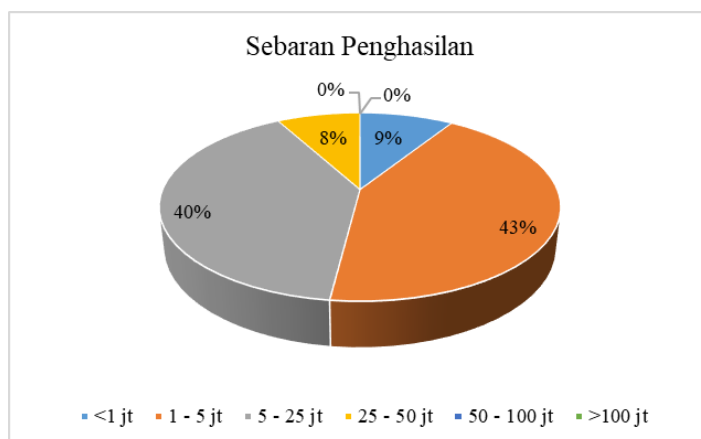


Gambar 5.3 Diagram Sebaran Jenis Pekerjaan

Berdasarkan gambar diagram karakteristik jenis pekerjaan diatas, terlihat bahwa pasien dengan jenis pekerjaan pelajar atau mahasiswa sebanyak 9 orang dengan persentase 9%, pasien dengan jenis pekerjaan pegawai negeri sebanyak 13 orang dengan persentase sebesar 13%, pasien dengan jenis pekerjaan karyawan swasta sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 18%, pasien dengan jenis pekerjaan wiraswasta sebanyak 18 orang dengan persentase sebesar 18%, pasien dengan jenis pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 41 dengan persentase sebesar 41%, dan pasien dengan jenis pekerjaan lain-lain tanpa ada keterangan pekerjaan apa yang dimaksud oleh pasien yaitu sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 1%. Sebagian besar jenis pekerjaan responden terdapat pada jenis pekerjaan ibu rumah tangga yaitu sebesar 41%. Hal tersebut terjadi karena Klinik Utama Jasmine MQ Medika merupakan klinik utama ibu dan anak, sehingga sebagian besar pasien klinik berjenis pekerjaan ibu rumah tangga, karena jenis pekerjaan ini memiliki lebih banyak waktu luang yang tidak terikat oleh waktu dibandingkan dengan jenis pekerjaan lainnya.

4. Sebaran penghasilan

Keberagaman responden untuk pasien berdasarkan sebaran penghasilan dengan jumlah responden 100 orang, dapat dilihat pada gambar 5.4.

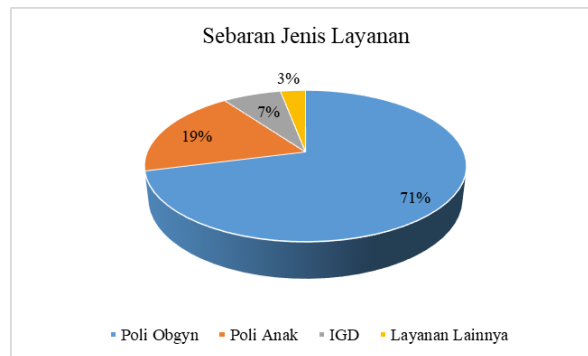


Gambar 5.4 Diagram Sebaran Penghasilan

Berdasarkan gambar diagram karakteristik rentang penghasilan diatas, terlihat bahwa pasien dengan rentang penghasilan kurang dari 1 juta sebanyak 9 orang dengan persentase 9%, pasien dengan rentang penghasilan antara 1 sampai 5 juta sebanyak 43 orang dengan persentase sebesar 43%, pasien dengan rentang penghasilan antara 5 sampai 25 juta sebanyak 40 orang dengan persentase sebesar 40%, pasien dengan rentang penghasilan antara 25 sampai 50 juta sebanyak 8 orang dengan persentase sebesar 8%, pasien dengan rentang penghasilan antara 50 sampai 100 juta tidak ada atau persentase sebesar 0%, dan pasien dengan rentang penghasilan lebih dari 100 juta tidak ada atau persentase sebesar 0%. Sebagian besar penghasilan responden terdapat pada rentang 1 sampai 5 juta yaitu sebesar 43%. Hal tersebut terjadi karena pasien pada Klinik Utama Jasmine MQ Medika merupakan ibu rumah tangga yang pemasukannya berasal dari penghasilan bulanan suami.

5. Sebaran jenis layanan

Keberagaman responden untuk pasien berdasarkan sebaran jenis layanan dengan jumlah responden 100 orang, dapat dilihat pada gambar 5.5.

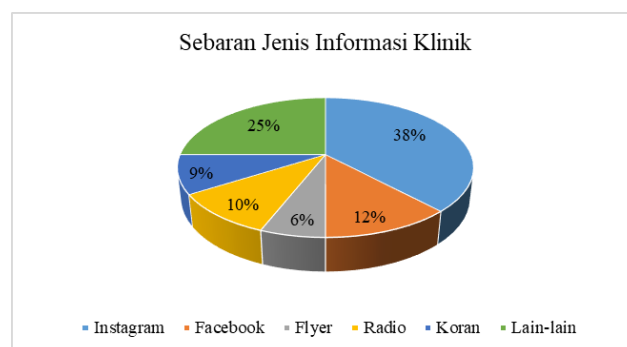


Gambar 5.5 Diagram Sebaran Jenis Layanan

Berdasarkan gambar diagram karakteristik jenis layanan diatas, terlihat bahwa pasien dengan jenis layanan Poli Obgyn sebanyak 71 orang dengan persentase 71%, pasien dengan jenis layanan Poli Anak sebanyak 19 orang dengan persentase sebesar 19%, pasien dengan jenis layanan IGD sebanyak 7 orang dengan persentase sebesar 7%, dan pasien dengan jenis layanan lainnya tanpa ada keterangan jenis layanan apa yang dimaksud oleh pasien yaitu sebanyak 3 orang dengan persentase sebesar 3%. Sebagian besar penghasilan responden terdapat pada jenis pelayanan Poli Obgyn yaitu sebesar 71%. Hal tersebut terjadi karena Klinik Utama Jasmine MQ Medika merupakan klinik utama ibu dan anak, sehingga sebagian besar pasien klinik memilih jenis layanan Poli Obgyn, karena fokus utama klinik yaitu layanan spesialis kandungan dan kebidanan.

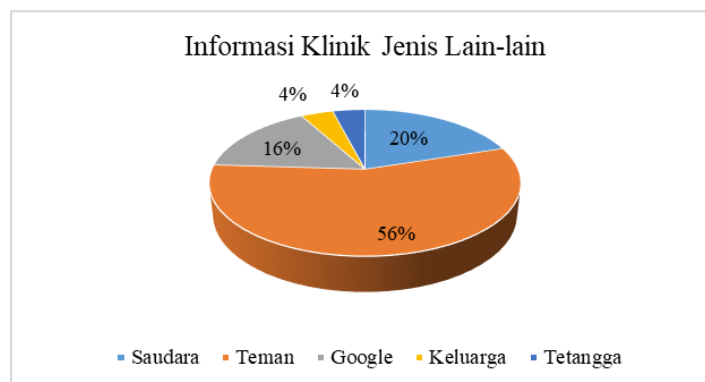
6. Sebaran jenis informasi klinik

Keberagaman responden untuk pasien berdasarkan sebaran jenis informasi klinik dengan jumlah responden 100 orang, dapat dilihat pada gambar 5.6.



Gambar 5.6 Diagram Sebaran Jenis Informasi Klinik

Berdasarkan gambar diagram karakteristik jenis informasi klinik melalui diatas, terlihat bahwa pasien dengan mengetahui informasi klinik melalui instagram sebanyak 38 orang dengan persentase 38%, pasien dengan mengetahui informasi klinik melalui facebook sebanyak 12 orang dengan persentase sebesar 12%, pasien dengan mengetahui informasi klinik melalui flyer sebanyak 6 orang dengan persentase sebesar 6%, pasien dengan mengetahui informasi klinik melalui radio sebanyak 10 orang dengan persentase sebesar 10%, pasien dengan mengetahui informasi klinik melalui koran sebanyak 9 orang dengan persentase sebesar 9%, dan pasien dengan mengetahui informasi klinik dari jenis lainnya sebanyak 25 orang dengan persentase sebesar 25%. Informasi klinik yang diketahui oleh pasien jenis lainnya dengan jumlah responden yang memilih sebanyak 25 orang dapat dilihat pada gambar 5.7.



Gambar 5.7 Informasi Klinik Jenis Lainnya

Sebaran informasi klinik untuk jenis lainnya yang diketahui oleh pasien yaitu dari saudara sebanyak 5 orang dengan persentase sebesar 20%, dari teman sebanyak 14 orang dengan persentase sebesar 56%, dari google sebanyak 4 orang dengan persentase sebesar 16%, dari keluarga sebanyak 1 orang dengan persentase 4%, dan dari tatangga sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 4%. Jenis informasi klinik yang diketahui responden pertama kali sebagian besar yaitu berasal dari teman dengan persentase sebesar 56%. Sebagian besar informasi klinik yang diketahui responden terdapat pada jenis informasi klinik melalui instagram yaitu sebesar 38%. Hal tersebut terjadi karena Klinik Utama

Jasmine MQ Medika cukup aktif membagikan aktivitasnya melalui jejaring sosial instagram, karena media sosial jenis ini banyak dipergunakan oleh masyarakat luas.

5.3. Analisis Penilaian Pelayanan yang Diterima Pasien dengan Harapan Terhadap Pelayanan Pasien

Analisis penilaian kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien dengan harapan kualitas pelayanan pasien merupakan analisis *gap* 5. Dapat dilihat dari 20 jenis atribut pernyataan dengan meliputi lima dimensi dari *Pasuraman's Model* yang ada pada kuesioner menggunakan 100 responden, pasien pada Klinik Utama Jasmine MQ Medika dinyatakan kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh klinik. Hal tersebut terjadi karena penilaian harapan terhadap pelayanan pasien lebih besar daripada penilaian pelayanan yang diterima oleh pasien, sehingga *gap* yang diperoleh adalah negatif. Semakin kecil nilai *gap*, maka akan semakin baik kualitas pelayanannya.

Pada *gap* 5 ini tidak terdapat atribut pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan positif. Tapi ada atribut pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan terbesar pada pernyataan 4, yaitu ada pada klasifikasi pernyataan *tangible* (bukti fisik) dengan pernyataan petugas berpenampilan rapi dan menarik dengan nilai kesenjangan sebesar -0.13 yang berarti pasien puas, akan tetapi tidak terlalu tinggi tingkat kepuasannya terhadap pernyataan 4. Sedangkan untuk atribut pernyataan yang memiliki nilai kesenjangan terkecil terdapat pada atribut pernyataan 5, yaitu ada pada klasifikasi pernyataan *tangible* (bukti fisik) dengan pernyataan obat-obatan yang lengkap dengan nilai kesenjangan sebesar -0.57 yang berarti pasien tidak puas terhadap pernyataan 5. Keadaan tersebut menyatakan bahwa pelayanan yang dirasakan oleh pasien tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Berdasarkan tabel 4.17 yang telah dipaparkan pada pengolahan data yaitu tentang rangking nilai kepuasan pelanggan *gap* 5, menunjukkan hasil kesenjangan yang terjadi berdasarkan klasifikasi pernyataan yang menggunakan lima dimensi dari

Parasuraman's Model. Nilai kesenjangan pada klasifikasi pernyataan yang terbesar terdapat pada dimensi *emphaty* (empati) dengan nilai kesenjangan sebesar -0.26, sedangkan nilai kesenjangan pada klasifikasi pernyataan yang terkecil terdapat pada dimensi *reliability* (kehandalan) dengan nilai kesenjangan sebesar -0.42. Hal ini dapat diartikan bahwa Klinik Utama Jasmine MQ Medika lebih mengutamakan kualitas sikap petugas dan dokter yang ramah, kualitas petugas dalam memberikan solusi yang bersifat *win win solution*, serta kualitas pelayanan yang tidak memandang status sosial pasien. Setelah dinyatakan bahwa pasien klinik kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pihak klinik diharapkan mampu untuk membantu pasien apabila pasien mengalami suatu masalah, serta laporan untuk setiap pemeriksaan dan tindakan harus memiliki hasil yang lebih akurat.

5.4. Analisis Plot Data antara Harapan Pelayanan Pasien dengan Pelayanan yang Dirasakan Pasien

Melakukan plot data antara harapan pelayanan pasien dengan pelayanan yang dirasakan pasien menggunakan diagram kartesius, diagram ini dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan dan tingkat kepentingan pelayanan yang diterima oleh pasien. Dapat dilihat pada tabel 4.20 tentang data *input* diagram kartesius berupa rata-rata nilai kondisi yang dirasa dan rata-rata nilai harapan terhadap pelayanan pasien, dari data tersebut maka diketahui tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pelayanan menurut pasien dalam bentuk diagram kartesius, dapat dilihat pada gambar 4.4.

Dari gambar diagram kartesius yang terdapat pada pengolahan data, didapatkan analisis pada setiap kuadran yaitu sebagai berikut:

1. Kuadran I

Pada kuadran ini diketahui bahwa tingkat kepuasan rendah, dan tingkat kepentingan tinggi menurut pasien, terdapat dua variabel pernyataan antara lain:

- a. Variabel 5 dengan dimensi *tangible* tentang pernyataan obat-obatan yang lengkap, berada pada titik koordinat 4.04 dan 4.61. Artinya obat-obatan yang lengkap tidak memuaskan, namun dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut

disebabkan karena ada beberapa jenis persediaan obat yang dibutuhkan oleh pasien habis atau *stock out*. Oleh karena itu, pihak klinik harus melakukan pengecekan terhadap persediaan obat-obatan agar persediaan obat tidak kosong.

- b. Variabel 17 dengan dimensi *responsiveness* tentang pernyataan meracik obat dengan cepat dan tepat, berada pada titik koordinat 4.07 dan 4.49. Artinya kecepatan dan ketepatan obat yang diracik oleh apoteker tidak memuaskan, namun dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut disebabkan karena pekerjaan ini membutuhkan ketelitian dan kehati-hatian agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan resep, dosis, dan petunjuk pemakaian. Oleh karena itu, petugas harus komunikatif terhadap pasien dengan selalu menyampaikan perkiraan waktu dalam pelayanan peracikan obat.

2. Kuadran II

Pada kuadran ini diketahui bahwa tingkat kepuasan, dan tingkat kepentingan tinggi menurut pasien, terdapat tujuh variabel pernyataan antara lain:

- a. Variabel 6 dengan dimensi *tangible* tentang pernyataan tersedia ruang tindakan darurat (IGD), berada pada titik koordinat 4.15 dan 4.60. Artinya ketersediaan ruang IGD memuaskan dan dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut disebabkan karena ruang IGD yang ada di klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menangani pasien gawat darurat dengan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, hal ini harus dipertahankan dan menjadi lebih baik lagi pelayanan untuk kedepannya.
- b. Variabel 8 dengan dimensi *assurance* tentang pernyataan dokter memberikan penjelasan pemeriksaan pasien dengan jelas, berada pada titik koordinat 4.23 dan 4.59. Artinya penjelasan yang diberikan dokter kepada pasien memuaskan dan dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena penjelasan yang diberikan dokter terkait masalah yang dihadapi terhadap setiap pasien dapat dimengerti. Oleh karena itu, hal ini harus dipertahankan dan menjadi lebih baik lagi pelayanan untuk kedepannya.

- c. Variabel 10 dengan dimensi *assurance* tentang pernyataan dokter ahli dalam pemeriksaan penyakit pasien, berada pada titik koordinat 4.31 dan 4.53. Artinya dokter sangat paham dalam pemeriksaan suatu penyakit yang dialami pasien memuaskan dan dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena dokter telah menguasai ilmu dan paham terkait penyakit pasien. Oleh karena itu, hal ini harus dipertahankan dan menjadi lebih baik lagi pelayanan kedepannya.
- d. Variabel 12 dengan dimensi *emphaty* tentang pernyataan dokter bersikap ramah, berada pada titik koordinat 4.30 dan 4.47. Artinya sikap yang ditunjukkan oleh dokter terhadap pasien memuaskan dan dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena sikap ramah ini menunjukkan bahwa dokter menghargai pasien dan membuat pasien menjadi lebih nyaman dalam melakukan konsultasi maupun pemeriksaan. Oleh karena itu, hal ini harus dipertahankan dan menjadi lebih baik lagi pelayanan kedepannya.
- e. Variabel 18 dengan dimensi *responsiveness* tentang pernyataan petugas selalu bersedia membantu pasien, berada pada titik koordinat 4.22 dan 4.61. Artinya petugas yang selalu membantu pasien memuaskan dan dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena petugas ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien, dengan cara membantu segala hal yang dibutuhkan pasien. Oleh karena itu, hal ini harus dipertahankan dan menjadi lebih baik lagi pelayanan kedepannya.
- f. Variabel 19 dengan dimensi *reliability* tentang pernyataan petugas berusaha membantu pasien saat mengalami masalah, berada pada titik koordinat 4.20 dan 4.56. Artinya petugas membantu setiap permasalahan yang dialami oleh pasien memuaskan dan dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena petugas ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk pasien, dengan cara membantu permasalahan yang dialami pasien. Oleh karena itu, hal ini harus dipertahankan dan menjadi lebih baik lagi pelayanan kedepannya.
- g. Variabel 20 dengan dimensi *reliability* tentang pernyataan laporan pemeriksaan dan tindakan akurat, berada pada titik koordinat 4.19 dan 4.66. Artinya laporan hasil pemeriksaan dan tindakan memuaskan dan dianggap

penting oleh pasien. Hal tersebut karena hampir semua jenis pemeriksaan dilakukan dengan menggunakan komputer, sehingga hasil laporan komputerisasi pemeriksaan dan tindakan dikatakan akurat. Oleh karena itu, hal ini harus dipertahankan dan menjadi lebih baik lagi pelayanan kedepannya.

3. Kuadran III

Pada kuadran ini diketahui bahwa tingkat kepuasan rendah, dan tingkat kepentingan tidak terlalu tinggi menurut pasien, terdapat tujuh variabel pernyataan antara lain:

- a. Variabel 1 dengan dimensi *tangible* tentang pernyataan peralatan medis yang dimiliki oleh klinik cukup lengkap, berada pada titik koordinat 3.98 dan 4.45. Artinya peralatan medis yang dimiliki klinik kurang memuaskan dan kurang dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena peralatan medis yang dimiliki oleh klinik tidak cukup lengkap untuk tindakan pemeriksaan. Oleh karena itu, peralatan medis yang tidak ada pada klinik harus dilengkapi agar proses tindakan dan pemeriksaan dapat dilakukan.
- b. Variabel 4 dengan dimensi *tangible* tentang pernyataan petugas berpenampilan rapi dan menarik, berada pada titik koordinat 4.13 dan 4.26. Artinya penampilan petugas kurang memuaskan dan kurang dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena ada beberapa petugas yang tidak menggunakan seragam pada hari kerja, dan ada beberapa petugas dengan seragam yang tidak rapi. Oleh karena itu, petugas harus selalu menggunakan seragam yang tepat sesuai jadwal, dan berpakaian rapi agar dapat memberikan kesan yang baik.
- c. Variabel 7 dengan dimensi *tangible* tentang pernyataan kebersihan toilet, berada pada titik koordinat 4.01 dan 4.46. Artinya kebersihan pada toilet kurang memuaskan dan kurang dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena toilet masih tergolong kurang bersih. Oleh karena itu, pihak klinik harus selalu memperhatikan kondisi kebersihan toilet, dan selalu menegaskan kepada pasien agar selalu menjaga kebersihan saat berada dit toilet.

- d. Variabel 11 dengan dimensi *emphaty* tentang pernyataan petugas ramah dalam melayani pasien, berada pada titik koordinat 4.04 dan 4.37. Artinya sikap petugas terhadap pasien kurang memuaskan dan kurang dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena ada beberapa petugas yang menurut pasien kurang menjaga sikap keramahannya. Oleh karena itu, petugas harus dapat selalu bersikap ramah kepada pasien.
- e. Variabel 13 dengan dimensi *emphaty* tentang pernyataan petugas memberikan solusi untuk setiap permasalahan yang bersifat *win win solution*, berada pada titik koordinat 4.11 dan 4.41. Artinya solusi yang diberikan petugas kurang memuaskan dan kurang dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena solusi yang diberikan petugas kepada pasien tidak selalu dapat membantu memecahkan masalahnya. Oleh karena itu, petugas harus dapat berkomunikasi secara strategi agar dapat membantu memecahkan setiap permasalahan pasien.
- f. Variabel 15 dengan dimensi *responsiveness* tentang pernyataan proses pendaftaran mudah dan cepat, berada pada titik koordinat 3.94 dan 4.32. Artinya proses pendaftaran untuk pemeriksaan pasien kurang memuaskan dan kurang dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena proses layanan yang diterapkan pada saat ini dapat menjadi penyebab lamanya layanan klinik. Oleh karena itu, pihak klinik harus dapat melihat dan menganalisis proses pelayanan agar dapat memperbaiki waktu tunggu pelayanan.
- g. Variabel 16 dengan dimensi *responsiveness* tentang pernyataan panggilan pemeriksaan sesuai dengan nomor antrian, berada pada titik koordinat 4.12 dan 4.30. Artinya panggilan pemeriksaan yang sesuai dengan nomor antrian kurang memuaskan dan kurang dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena pasien merasa bosan menunggu terlalu lama panggilan antrian pemeriksaan. Oleh karena itu, pihak klinik memberikan fasilitas yang dapat digunakan pasien dalam menunggu nomor antrian, seperti memberikan buku bacaan berupa majalah.

4. Kuadran IV

Pada kuadran ini diketahui bahwa tingkat kepuasan tinggi, dan tingkat kepentingan tidak terlalu tinggi menurut pasien, terdapat empat variabel pernyataan antara lain:

- a. Variabel 2 dengan dimensi *tangible* tentang pernyataan lingkungan keseluruhan klinik rapi, bersih, dan nyaman, berada pada titik koordinat 4.25 dan 4.41. Artinya lingkungan klinik memuaskan tetapi tidak terlalu dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena beberapa pasien tidak menyadari akan pentingnya kondisi lingkungan yang rapi dan bersih akan menambah kenyamanan klinik. Oleh karena itu, pihak klinik harus memberikan penjelasan kepada pasien akan pentingnya lingkungan klinik yang baik akan membuat nyaman para pasien.
- b. Variabel 3 dengan dimensi *tangible* tentang pernyataan ruang pemeriksaan telah dilengkapi AC, berada pada titik koordinat 4.24 dan 4.39. Artinya seluruh ruang pemeriksaan yang telah dilengkapi AC memuaskan tetapi tidak terlalu dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena ada sebagian pasien yang tidak menyukai kondisi suhu yang cukup dingin dari AC. Oleh karena itu, AC yang ada pada ruangan sebaiknya menggunakan suhu yang membuat pasien merasa nyaman.
- c. Variabel 9 dengan dimensi *assurance* tentang pernyataan petugas memberikan informasi-informasi yang tepat, berada pada titik koordinat 4.16 dan 4.43. Artinya informasi yang diberikan petugas memuaskan tetapi tidak terlalu dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena mungkin informasi yang diberikan oleh petugas disampaikan terlambat atau informasi tersebut telah diketahui pasien sebelumnya. Oleh karena itu, informasi yang akan diberikan harus memiliki kualitas yang baik dengan disampaikan secara cepat kepada pasien.
- d. Variabel 14 dengan dimensi *emphaty* tentang pernyataan pihak klinik memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial, berada pada titik koordinat 4.17 dan 4.40. Artinya pelayanan yang diberikan sama saja kepada pasien dengan status sosial yang berbeda memuaskan tetapi tidak terlalu

dianggap penting oleh pasien. Hal tersebut karena pasien menganggap hidup dalam masyarakat yang memiliki kondisi yang sama, dimana setiap orang memiliki kedudukan yang relatif sama. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus tetap seperti itu yang tidak memandang status sosial seseorang.