Bab 4
Pengumpulan dan Pengolahan Data

4.1. Pengumpulan Data

4.1.1. Sejarah Perusahaan

PT. Widya Bhakti Inti (PT. WBI) adalah anak perusahaan Dana Pensiun Inti yang didirikan pada tanggal 15 Desember 2009 yang bertempat di Jl. Moch. Toha No. 77 Bandung dengan izin tetap penyelenggaraan dari Dinas Kesehatan Kota Bandung Nomor: 445/8063 Dinkes/83-SI-BP/XII/2006. Sebelumnya PT. WBI berbadan hukum Yayasan sejak tanggal 23 Desember 1996. PT. Widya Bhakti Inti didirikan dengan akta notaris Raden Maya Sofia Ningrum, SH, M.Kn Nomor: 08 tanggal 15 Desember 2009. PT. WBI sendiri dibentuk untuk dapat dikelola secara mandiri, optimal dan profesional. Pada saat ini bidang bisnis PT. WBI terdiri dari Pelayanan Kesehatan, Perdagangan Umum dan Pendidikan & Pelatihan. Seiring dengan kemajuan zaman saat ini Poliklinik Widya Bhakti INTI tetap berupaya menjadi Poliklinik yang selalu peduli akan kesehatan pasien, memberikan pelayanan yang terbaik dengan menyediakan fasilitas yang lengkap dan pelayanan prima bagi kesehatan pasien. Pada saat ini bidang bisnis PT. WBI terdiri dari:

1. Pelayanan Kesehatan,
2. Perdagangan Umum, dan
3. Pendidikan & Pelatihan.

Poliklinik Widya Bhakti Inti terbuka untuk melayani karyawan PT. INTI beserta keluarga, Pensiunan PT. INTI beserta suami atau istri, Karyawan perusahaan-perusahaan afiliasi PT. INTI, masyarakat umum, dan perusahaan-perusahaan yang berdomisili di sekitar poliklinik.

Poliklinik Widya Bhakti Inti yang berfalsafah *"Melayani Dengan Hati"* memiliki visi menjadi penyedia jasa pelayanan kesehatan terpadu yang unggul dan terbaik dikelasnya.

Sesuai dengan misi perusahaan, PT. Widya Bhakti Inti akan mengerahkan segenap kemampuannya untuk meraih tujuan-tujuan yaitu:

1. Meningkatkan layanan kesehatan yang berkesinambungan bagi pelanggan.
2. Memberikan laba atau keuntungan bagi pemegang saham.
3. Mensejahterakan karyawan.
4. Berkontribusi bagi pendapatan negara melalui pajak.
5. Membuka lapangan pekerjaan.

Strategi perusahaan dalam pelayanan yang diberikan kepada pasiennya yaitu memberikan layanan yang terbaik dan profesional dengan harga terjangkau.

Poliklinik Widya Bhakti Inti didirikan dengan memberikan jaminan kesehatan dan menjawab kebutuhan akan jasa pelayanan kesehatan dengan cepat dan berkualitas yang diberikan dalam bentuk:

1. *Program Promotif*

Program ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana cara untuk hidup sehat. Layanan yang diberikan berupa seminar dan penyuluhan.

2. *Program Preventif*

Tujuan dari program ini adalah melakukan pencegahan penyakit yang dapat dilakukan dengan memberikan imunisasi dan vaksinasi.

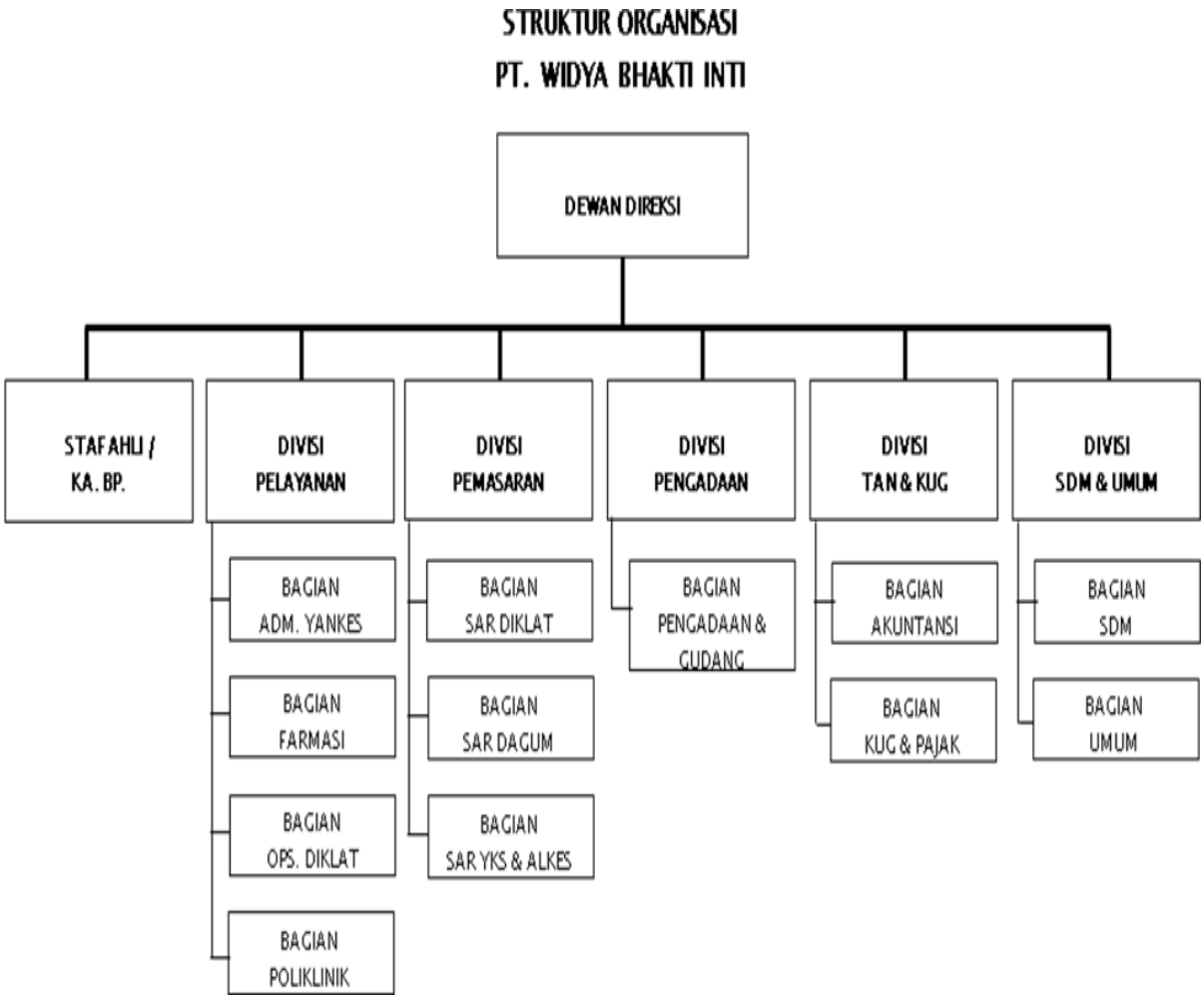
3. *Program Kuratif*

Pelayanan ini merupakan dengan pemberian pengobatan pada penderita sakit.

4. *Program Rehabilitasi*

Program ini dilakukan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan berupa pemulihan kesehatan.

4.1.2. Struktur Organisasi



Gambar 4.1. Struktur Organisasi.

4.1.3. Penentuan Jumlah Sampel Awal dan Inti

Responden merupakan para pasien yang sedang menunggu antrian pemeriksaan di ruang tunggu Poliklinik Widya Bhakti Inti dan Poliklinik Pindad. Dikarenakan jumlah populasi pasien pada hari senin sebanyak 35 orang pasien maka untuk kuesioner awal jumlah responden masing-masing sebanyak 32 responden WBI dan responden Pindad dengan taraf kesalahan 5%. Kuesioner awal untuk karyawan sebanyak 10 responden. Sedangkan kuesioner inti untuk karyawan sebanyak 10 responden. Dan masing-masing pasien WBI dan Pindad sebanyak 100 responden, menurut Sugiyono (2011:87) untuk jumlah sampel didapatkan 100 responden dari jumlah populasi pasien yaitu 140 orang per minggu dengan taraf kesalahan 5% yang dapat dilihat pada tabel 4.1. di bawah ini.

Tabel 4.1. Penentuan Jumlah Sampel Dari Populasi Dengan Taraf Kesalahan 1%, 5% dan 10%.

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

4.2. Pengolahan Data

4.2.1. Identifikasi Variabel-variabel Dalam Kepuasan Pelanggan

Data dari konsumen diperoleh melalui wawancara. Kuesioner ini diberikan kepada pengguna pelayanan Poliklinik Widya Bhakti Inti untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang diinginkan konsumen. Untuk pertanyaan tentang kualitas pelayanan terdiri dari 21 (dua puluh satu) pertanyaan yang dibagi dalam lima dimensi metode Parasurama's Servqual model yaitu pertanyaan mengenai *Reliability* (keandaalan) sebanyak 2 pertanyaan, *Responsiveness* (daya tanggap) sebanyak 4 pertanyaan, *Assurance* (jaminan) sebanyak 4 pertanyaan, *Emphaty* (empati) sebanyak 4 pertanyaan dan *Tangibles* (bentuk fisik) sebanyak 7 pertanyaan. Untuk selengkapnya contoh kuesioner dapat dilihat pada tabel 4.2. dibawah ini.

Tabel 4.2. Identifikasi Variabel Kepuasan Pelanggan.

No	Pernyataan	Tidak penting	Kurang penting	Cukup penting	Penting	Sangat penting
***Tangibles* (bentuk fisik)**						
1	Penampilan karyawan rapih					
2	Ruang tunggu nyaman					
3	Laboratorium yang lengkap					
4	Peralatan pemeriksaan lengkap					
5	Kelengkapan obat					
6	Ruang pemeriksaan dilengkapi dengan AC					
7	Tempat parkir yang luas					
***Assurance* (jaminan)**						
8	Dokter yang ramah					
9	Petugas yang ramah					
10	Karyawan yang bertanggung jawab					
11	Dokter ahli dalam pemeriksaan					
***Emphaty* (empati)**						
12	Petugas melayani dengan cepat					
13	Dokter datang tepat waktu					
14	Dokter memberikan penjelasan dengan jelas					
15	Dokter mengerti kebutuhan pasien					
***Responsiveness* (daya tanggap)**						
16	Meracik obat dengan cepat					
17	Proses pendaftaran yang mudah					
18	Panggilan pemeriksaan sesuai dengan nomor antrian pendaftaran					
19	Surat pengantar rujukan ke rumah sakit cepat diserahkan kepada pasien					
***Reliability* (keandaalan)**						
20	Obat-obatan dengan harga murah					
21	Laporan pemeriksaan dan tindakan akurat					

4.2.2. Perancangan Kuesioner Mengenai Kualitas Pelayanan

Dalam penyusunan kuesioner ini, penulis menggunakan kuesioner yang mempunyai bentuk terstruktur. Dimana dalam kuesioner jenis ini, alternatif jawaban responden telah disusun sedemikian rupa sehingga responden hanya perlu memberi tanda pada tempat yang sesuai dengan jawabannya. Tipe pertanyaan yang digunakan pada penelitian ini memberikan sekumpulan alternatif yang sifatnya hanya satu alternatif saja yang dapat dipilih dan kumpulan alternatif yang diberikan sudah mencakup semua kemungkinan alternatif yang ada.

Pengukuran pertanyaan kuesioner mengenai kualitas pelayanan yaitu menggunakan skala *likert* baik untuk harapan pelayanan, kenyataan pelayanan yang diberikan penyedia jasa, maupun persepsi manajemen terhadap harapan pelayanan.

Sedangkan untuk persepsi manajemen terhadap kualitas pelayanan dan harapan pasien terhadap pelayanan menggunakan format skor sebagai berikut:

Tidak Penting = 1
Kurang Penting = 2
Cukup Penting = 3
Penting = 4
Sangat Penting = 5

Skor untuk kenyataan pelayanan yang dirasakan terhadap kualitas pelayanan menggunakan skor sebagai berikut:

Tidak Baik = 1
Kurang Baik = 2
Cukup baik = 3
Baik = 4
Sangat baik = 5

4.2.3. Uji Validitas dan Reabilitas Kuesioner Awal

4.2.3.1. Data Pelayanan yang Dirasakan Pasien

Berikut adalah data responden yang telah di klarifikasikan berdasarkan pekerjaan.

Tabel 4.3. Klarifikasi Berdasarkan Pekerjaan.

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar	23	23%
Wiraswasta	41	41%
Pegawai Negeri	50	50%
Pegawai Swasta	5	5%
Lain-lain	19	15%
Total	**100**	**100%**

Dari tabel di atas terlihat bahwa kebanyakan responden berasal dari kalangan pegawai negeri yang mencapai setengah dari populasi yaitu 50% karena kebanyakan PT. Widya Bhakti Inti memiliki mitra dari perusahaan negeri (diantaranya:PT.Pertamina, Bank Indonesia, PT.Pindad, PT.PLN, PT.INTI).

1. Uji Validitas Data

Setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS versi 15.0 dengan menggunakan metode *Pearson Correlation* untuk menguji validitas dapat dilihat pada tabel 4.4. Berikut adalah tabel akumulasi data pasien mengenai pelayanan yang dirasakan dengan nilai r tabel 0,349.

Tabel 4.4. Data Pelayanan yang dirasakan Pasien.

No	Klasifikasi Pertanyaan	Nilai Pelayanan di WBI	Keterangan	Nilai Pelayanan di Pindad	Keterangan
1	***Tangibles* (bentuk fisik)**	0,376	Valid	0,694	Valid
2		0,832	Valid	0,790	Valid
3		0,768	Valid	0,908	Valid
4		0,769	Valid	0,493	Valid
5		0,408	Valid	0,617	Valid
6		0,551	Valid	0,672	Valid
7		0,397	Valid	0,396	Valid
8	***Assurance* (jaminan)**	0,804	Valid	0,931	Valid
9		0,583	Valid	0,856	Valid

10		0,357	Valid	0,330	Valid
11		0,398	Valid	0,361	Valid
12	***Emphaty* (empati)**	0,497	Valid	0,499	Valid
13		0,395	Valid	0,351	Valid
14		0,367	Valid	0,374	Valid
15		0,391	Valid	0,450	Valid
16	***Responsiveness* (daya tanggap)**	0,495	Valid	0,499	Valid
17		0,537	Valid	0,492	Valid
18		0,398	Valid	0,399	Valid
19		0,393	Valid	0,382	Valid
20	***Reliability* (keandaalan)**	0,354	Valid	0,400	Valid
21		0,359	Valid	0,530	Valid

2. Uji Reabilitas Data

Setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan *software* versi 15.0 untuk menguji reabilitas data penulis didapatkan data sebagai berikut:

Tabel 4.5. Uji Reliabel Data Kuesioner Awal Pelayanan di WBI.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	32	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,609	22

Tabel 4.6. Uji Reliabel Data Kuesioner Awal Pelayanan di Pindad.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	32	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,621	22

4.2.3.2. Data Harapan Pasien Teradap Pelayanan di Poliklinik WBI

1. Uji Validitas Data

Berikut adalah tabel akumulasi data pasien mengenai harapan pasien terhadap pelayanan di WBI dengan nilai r tabel 0,349. Pengujian validitas ini menggunakan *software* SPSS versi 15.0.

Tabel 4.7. Data Kuesioner Awal Harapan Pasien Terhadap Pelayanan di Poliklinik WBI.

No	Klasifikasi Pertanyaan	Nilai harapan pasien di WBI	Keterangan
1	***Tangibles* (bentuk fisik)**	0,391	Valid
2		0,356	Valid
3		0,401	Valid
4		0,354	Valid
5		0,379	Valid
6		0,614	Valid
7		0,496	Valid
8	***Assurance* (jaminan)**	0,577	Valid
9		0,373	Valid
10		0,416	Valid
11		0,715	Valid
12	***Emphaty* (empati)**	0,370	Valid
13		0,374	Valid
14		0,403	Valid
15		0,433	Valid
16	***Responsiveness* (daya tanggap)**	0,431	Valid
17		0,447	Valid
18		0,351	Valid
19		0,446	Valid
20	***Reliability* (keandaalan)**	0,350	Valid
21		0,397	Valid

2. Uji Reabilitas Data

Tabel 4.8. Uji Reliabel Data Kuesioner Awal Harapan Pasien di WBI.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	32	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,607	22

4.2.3.3. Data Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan di Poliklinik WBI

1. Uji Validitas Data

Berikut adalah tabel akumulasi data persepsi karyawan terhadap pelayanan di WBI dengan nilai r tabel 0,632.

Tabel 4.9. Data Kuesioner Awal Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan di Poliklinik WBI.

No	Klasifikasi Pertanyaan	Nilai Persepsi Karyawan di WBI	Keterangan
1	***Tangibles* (bentuk fisik)**	0,661	Valid
2		0,783	Valid
3		0,641	Valid
4		0,681	Valid
5		0,628	Valid
6		0,790	Valid
7		0,692	Valid
8	***Assurance* (jaminan)**	0,637	Valid
9		0,648	Valid
10		0,692	Valid
11		0,647	Valid
12	***Emphaty* (empati)**	0,692	Valid
13		0,678	Valid
14		0,792	Valid
15		0,651	Valid
16	***Responsiveness* (daya tanggap)**	0,637	Valid
17		0,681	Valid
18		0,651	Valid
19		0,642	Valid
20	***Reliability* (keandaalan)**	0,633	Valid
21		0,728	Valid

2. Uji Reabilitas Data

Tabel 4.10. Uji Reliabel Data Kuesioner Awal Perepsi Karyawan.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	10	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,664	22

4.2.4. Uji validitas dan Reabilitas Kuesioner Inti

4.2.4.1. Data Pelayanan yang Dirasakan Pasien

1. Uji Validitas Data

Berikut adalah tabel akumulasi data pasien mengenai pelayanan yang dirasakan dengan nilai r tabel 0,195.

Tabel 4.11. Data Kuesioner Inti Pelayanan yang dirasakan Pasien.

No	Klasifikasi Pertanyaan	Nilai Pelayanan di WBI	Keterangan	Nilai Pelayanan di Pindad	Keterangan
1	***Tangibles* (bentuk fisik)**	0,573	Valid	0,691	Valid
2		0,814	Valid	0,753	Valid
3		0,834	Valid	0,886	Valid
4		0,715	Valid	0,452	Valid
5		0,522	Valid	0,499	Valid
6		0,627	Valid	0,604	Valid
7		0,196	Valid	0,271	Valid
8	***Assurance* (jaminan)**	0,850	Valid	0,906	Valid
9		0,709	Valid	0,823	Valid
10		0,199	Valid	0,202	Valid
11		0,239	Valid	0,277	Valid
12	***Emphaty* (empati)**	0,201	Valid	0,204	Valid
13		0,204	Valid	0,366	Valid
14		0,199	Valid	0,196	Valid
15		0,500	Valid	0,378	Valid
16	***Responsiveness* (daya tanggap)**	0,210	Valid	0,366	Valid
17		0,207	Valid	0,203	Valid
18		0,196	Valid	0,197	Valid
19		0,213	Valid	0,226	Valid
20	***Reliability* (keandaalan)**	0,456	Valid	0,226	Valid
21		0,593	Valid	0,368	Valid

2. Uji Reabilitas Data

Tabel 4.12. Uji Rabilitas Data Kuesioner Inti Pelayanan di WBI.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	100	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,630	22

Tabel 4.13. Uji Rabilitas Data Kuesioner Inti Pelayanan di Pindad.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	100	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,613	22

4.2.4.2. Data Harapan Pasien Teradap Pelayanan di Poliklinik WBI

1. Uji Validitas Data

Berikut adalah tabel akumulasi data harapan pasien terhadap pelayanan di poliklinik WBI dengan nilai r tabel 0,195.

Tabel 4.14. Data Kuesioner Inti Pelayanan yang dirasakan Pasien.

No	Klasifikasi Pertanyaan	Nilai harapan pasien di WBI	Keterangan
1	***Tangibles* (bentuk fisik)**	0,201	Valid
2		0,271	Valid
3		0,255	Valid
4		0,485	Valid
5		0,490	Valid
6		0,768	Valid
7		0,244	Valid
8	***Assurance* (jaminan)**	0,386	Valid
9		0,342	Valid
10		0,197	Valid
11		0,692	Valid
12	***Emphaty* (empati)**	0,338	Valid
13		0,233	Valid
14		0,505	Valid
15		0,330	Valid
16	***Responsiveness* (daya tanggap)**	0,199	Valid
17		0,200	Valid
18		0,369	Valid
19		0,198	Valid
20	***Reliability* (keandaalan)**	0,306	Valid
21		0,278	Valid

2. Uji Reliabilitas Data

Tabel 4.15. Uji Reliabilitas Data Kuesioner Inti Harapan Pasien.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	100	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,570	22

4.2.4.3. Data Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan di Poliklinik WBI

1. Uji Validitas Data

Berikut adalah tabel akumulasi data persepsi karyawan terhadap pelayanan di WBI dengan nilai r tabel 0,632.

Tabel 4.16. Data Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan di Poliklinik WBI.

No	Klasifikasi Pertanyaan	Nilai Persepsi Karyawan di WBI	Keterangan
1	***Tangibles*** **(bentuk fisik)**	0,661	Valid
2		0,783	Valid
3		0,641	Valid
4		0,481	Valid
5		0,628	Valid
6		0,790	Valid
7		0,692	Valid
8	***Assurance*** **(jaminan)**	0,637	Valid
9		0,648	Valid
10		0,692	Valid
11		0,647	Valid
12	***Emphaty*** **(empati)**	0,692	Valid
13		0,678	Valid
14		0,792	Valid
15		0,651	Valid
16	***Responsiveness*** **(daya tanggap)**	0,637	Valid
17		0,681	Valid
18		0,651	Valid
19		0,642	Valid
20	***Reliability*** **(keandaalan)**	0,633	Valid
21		0,728	Valid

2. Uji Reliabilitas Data

Tabel 4.17. Uji Reabilitas Data Kuesioner Inti Persepsi Karyawan.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	10	100,0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,664	22

4.2.5. Perhitungan Nilai Kepuasan Pelanggan

Berikut merupakan tabel perhitungan kepuasan pelanggan.

Tabel 4.18. Perhitungan Nilai Kesenjangan *gap* 5.

Nomor pertanyaan	Klasifikasi Pertanyaan	Nilai Kondisi Yang Dirasa	Rata-rata Nilai Kondisi Yang Ada	Nilai Harapan Pasien	Nilai Rata-rata Harapan Pasien	Selisih Antara Nilai Kondisi dan Nilai Harapan	Rata-rata
1	*Tangibles*	265	2,65	336	3,36	-0,71	-0,73
2		274	2,74	385	3,85	-1,11	
3		277	2,77	353	3,53	-0,76	
4		320	3,20	339	3,39	-0,19	
5		311	3,11	373	3,73	-0,62	
6		257	2,57	419	4,19	-1,62	
7		325	3,25	333	3,33	-0,08	
8	*Assurance*	264	2,64	389	3,89	-1,25	-0,59
9		338	3,38	376	3,76	-0,38	
10		345	3,45	356	3,56	-0,11	
11		323	3,23	383	3,83	-0,60	
12	*Emphaty*	321	3,21	328	3,28	-0,07	-0,31
13		350	3,50	366	3,66	-0,16	
14		283	2,83	383	3,83	-1,00	
15		344	3,44	345	3,45	-0,01	
16	*Responsiveness*	344	3,44	360	3,60	-0,16	-0,07
17		336	3.36	342	3,42	-0,06	
18		338	3,38	350	3,50	-0,12	
19		387	3,87	380	3,80	0,07	
20	*Reliability*	326	3,26	438	4,38	-1,12	-1,02
21		345	3,45	437	4,37	-0,92	

Data tabel di atas, data berasal dari perhitungan lembar kuesioner yang berisikan 21 item pertanyaan yang dikelompokkan dalam 5 jenis pertanyaan sesuai dengan metode Servqual, jumlah responden sebanyak 100 orang responden. Dari hasil perhitungan di atas dapat dilihat ranking nilai kepuasan pelanggan berdasarkan item pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.19. Ranking Nilai Selisih Item Pertanyaan Perkelompok.

Ranking	Klasifikasi Pertanyaan	Nilai
1	*Responsiveness*	-0,07
2	*Emphaty*	-0,31
3	*Assurance*	-0,59
4	*Tangibles*	-0,73
5	*Reliability*	-1,02

Tabel 4.20. Perhitungan Nilai Kesenjangan *gap 1*.

Nomor pertanyaan	Klasifikasi Pertanyaan	Nilai Persepsi Karyawan	Rata-rata Nilai Persepsi Karyawan	Nilai Harapan Pasien	Nilai Rata-rata Harapan Pasien	Selisih Antara Nilai persepsi dan Nilai Harapan	Rata-rata
1	*Tangibles*	31	3,10	336	3,36	-0,26	-0,45
2		29	2,90	385	3,85	-0,95	
3		32	3,20	353	3,53	-0,33	
4		33	3,30	339	3,39	-0,09	
5		37	3,70	373	3,73	-0,03	
6		28	2,80	419	4,19	-1,39	
7		32	3,20	333	3,33	-0,13	
8	*Assurance*	28	2,80	389	3,89	-1,09	-0,41
9		38	3,80	376	3,76	0,04	
10		35	3,50	356	3,56	-0,06	
11		33	3,30	383	3,83	-0,53	
12	*Emphaty*	32	3,20	328	3,28	-0,08	-0,28
13		34	3,40	366	3,66	-0,26	
14		28	2,80	383	3,83	-1,03	
15		37	3,70	345	3,45	0,25	
16	*Responsiveness*	31	3,10	360	3,60	-0,50	-0,33
17		31	3,10	342	3,42	-0,32	
18		33	3,30	350	3,50	-0,20	
19		35	3,50	380	3,80	-0,30	
20	*Reliability*	30	3,00	438	4,38	-1,38	-1,33
21		31	3,10	437	4,37	-1,27	

Data tabel di atas, data berasal dari perhitungan lembar kuesioner ang berisikan 21 item pertanyaan yang dikelompokkan dalam 5 jenis pertanyaan sesuai dengan metode Servqual, jumlah responden karyawan sebanyak 10 orang responden dan responden pasien sebanyak 100 orang. Dari hasil perhitungan di atas dapat dilihat ranking nilai kepuasan pelanggan berdasarkan item pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.21. Ranking Nilai Selisih Item Pertanyaan Perkelompok.

Ranking	Klasifikasi Pertanyaan	Nilai
1	*Emphaty*	-0,28
2	*Responsiveness*	-0,33
3	*Assurance*	-0,41
4	*Tangibles*	-0,45
5	*Reliability*	-1,33

4.2.6. Diagram Kartesius

Melakukan plot data antara harapan pelanggan dan pelayanan yang dirasakan pelanggan, berikut adalah data-data yang menjadi input dalam melakukan plot data diagram kartesius kepuasan pelanggan pada Poliklinik Widya Bhakti Inti:

Tabel 4.22. Data Input Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan Widya Bhakti Inti.

Nomor pertanyaan	Klasifikasi Pertanyaan	Rata-rata Nilai Kondisi Yang Ada	Nilai Rata-rata Harapan Pasien
1	*Tangibles*	2,65	3,36
2		2,74	3,85
3		2,77	3,53
4		3,20	3,39
5		3,11	3,73
6		2,57	4,19
7		3,25	3,33
8	*Assurance*	2,64	3,89
9		3,38	3,76
10		3,45	3,56
11		3,23	3,83
12	*Emphaty*	3,21	3,28
13		3,50	3,66
14		2,83	3,83
15		3,44	3,45
16	*Responsiveness*	3,44	3,60
17		3.36	3,42
18		3,38	3,50
19		3,87	3,80
20	*Reliability*	3,26	4,38
21		3,45	4,37
Rata-rata per jumlah pertanyaan		**3,18**	**3,70**

Data yang di inputkan ke dalam diagram kartesius kepuasan pelanggan pada poliklinik Widya Bhakti Inti yaitu sumbu Y adalah nilai rata-rata harapan pelanggan dan sumbu X adalah nilai rata-rata kondisi yang dirasakan pelanggan dengan rumus sebagai berikut:

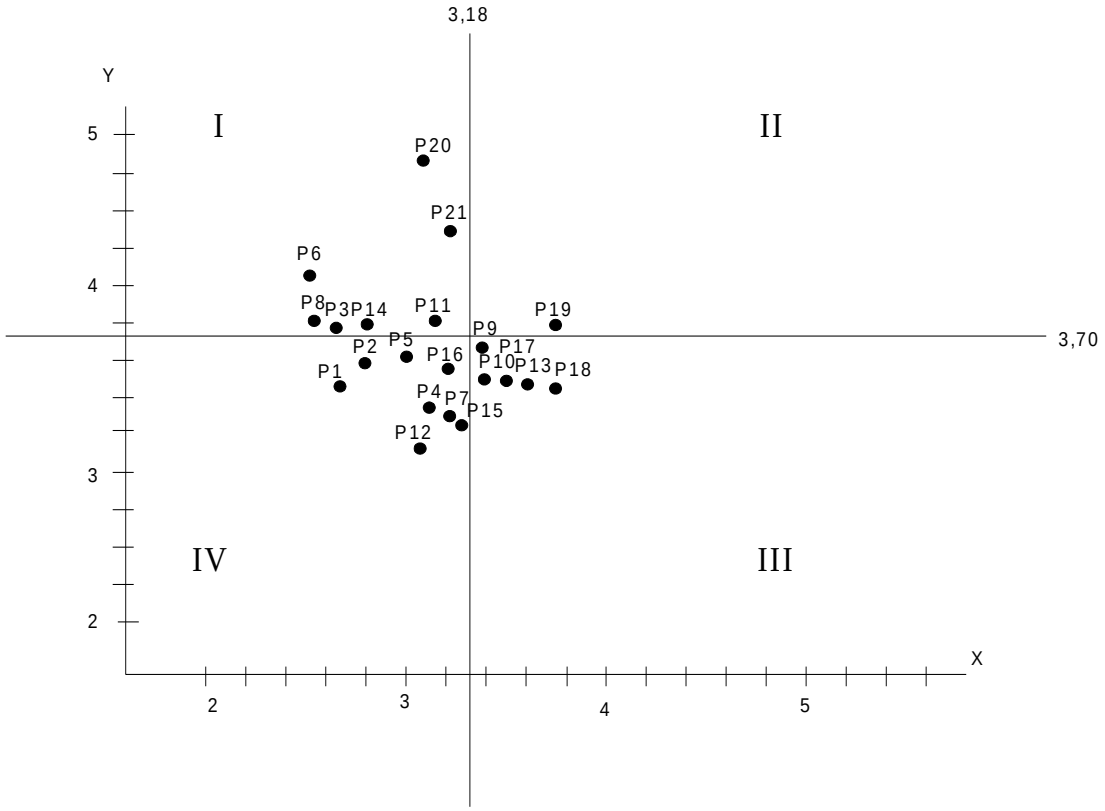
$$\overline{X} = \frac{\sum_{i=1}^{n} X_i}{n}$$

$$\overline{Y} = \frac{\sum_{i=1}^{n} Y_i}{n}$$

Setelah itu mencari titik potong antara sumbu X dan sumbu Y dengan mencari rata-rata nilai harapan pelanggan dan nilai kondisi yang dirasakan pelanggan dengan jumlah faktor yang mempengaruhi dalam hal ini 5 item soal yang berisi 21 pertanyaan (pertanyaan yang valid dan reliabel) mengenai Servqual.

$\overline{\overline{X}} = \frac{\sum_{i=1}^{K} \overline{X_i}}{K}$ Sebagai titik pusat nilai kondisi yang dirasakan pelanggan

$\overline{\overline{Y}} = \frac{\sum_{i=1}^{K} \overline{Y_i}}{K}$ Sebagai titik pusat nilai harapan pelanggan



Gambar 4.4. Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan Pada Poliklinik Widya Bhakti Inti.

Dari hasil pengelompokan jawaban kondisi yang dirasa pada Poliklinik Widya Bhakti Inti dengan menggunakan diagram kartesius yang dibagi dalam empat bagian yaitu kuadran I, kuadran II, kuadran II dan kuadran IV didapatkan keterangan tentang variabel-variabel yang masuk diantara keempat bagian tersebut yaitu dapat dilihat sebagai berikut:

- Kuadran I: ada tujuh variabel pertanyaan yang masuk ke dalam kuadran I yaitu variabel pertanyaan P3, P6, P8, P11, P14, P20 dan P21. Hal ini menandakan variabel-variabel tersebut merupakan variabel yang sangat penting (prioritas utama).
- Kuadran II: ada satu variabel pertanyaan yang masuk ke dalam kuadran II yaitu variabel pertanyaan P19. variabel ini merupakan variabel yang penting.
- Kuadran III: ada lima variabel pertanyaan yang masuk ke dalam kuadran III yaitu variabel pertanyaan P9, P10, P13, P17 dan P18. Hal ini menandakan variabel-variabel tersebut merupakan variabel yang kurang penting (prioritas rendah).
- Kuadran IV: ada delapan variabel pertanyaan yang masuk ke dalam kuadran IV yaitu variabel pertanyaan P1, P2, P4, P5, P7, P12 dan P16. Hal ini menandakan variabel-variabel tersebut merupakan variabel yang sangat kurang penting.

4.2.7. Pembentukan Matriks *House of Quality*

Berikut adalah langkah-langkah pembentukan HOQ.

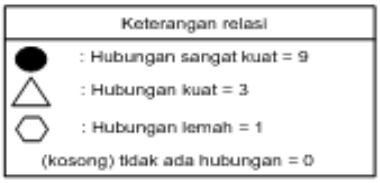
1. **Mengisi atribut kepentingan konsumen**. Mengidentifikasi semua kebutuhan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan Poliklinik yang ditawarkan kepada pasien. Data atau informasi yang diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien di Widya Bhakti Inti mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen. Atribut kepentingan konsumen dapat dilihat sebagai berikut

Tabel 4.23. Atribut Kepentingan Konsumen.

Atribut kepentingan konsumen
Penampilan karyawan rapih
Ruang tunggu nyaman
Laboratorium yang lengkap
Peralatan pemeriksaan lengkap
Kelengkapan obat
Ruang pemeriksaan dilengkapi dengan AC
Tempat parkir yang luas
Dokter yang ramah
Petugas yang ramah
Karyawan yang bertanggung jawab
Dokter ahli dalam pemeriksaan
Petugas melayani dengan cepat
Dokter datang tepat waktu
Dokter memberikan penjelasan dengan jelas
Meracik obat dengan cepat
Pendaftaran yang mudah
Dokter mengerti kebutuhan pasien
Panggilan pemeriksaan sesuai dengan nomor antrian pendaftaran
Surat pengantar rujukan ke rumah sakit cepat diserahkan kepada pasien
Obat-obatan dengan harga murah
Laporan pemeriksaan dan tindakan akurat

2. **Menghitung derajat kepentingan**. Derajat kepentingan didapat dari rata-rata nilai kondisi yang dirasakan oleh pasien yang ada di Poliklinik Widya Bhakti Inti yang dapat dilihat sebagai berikut.

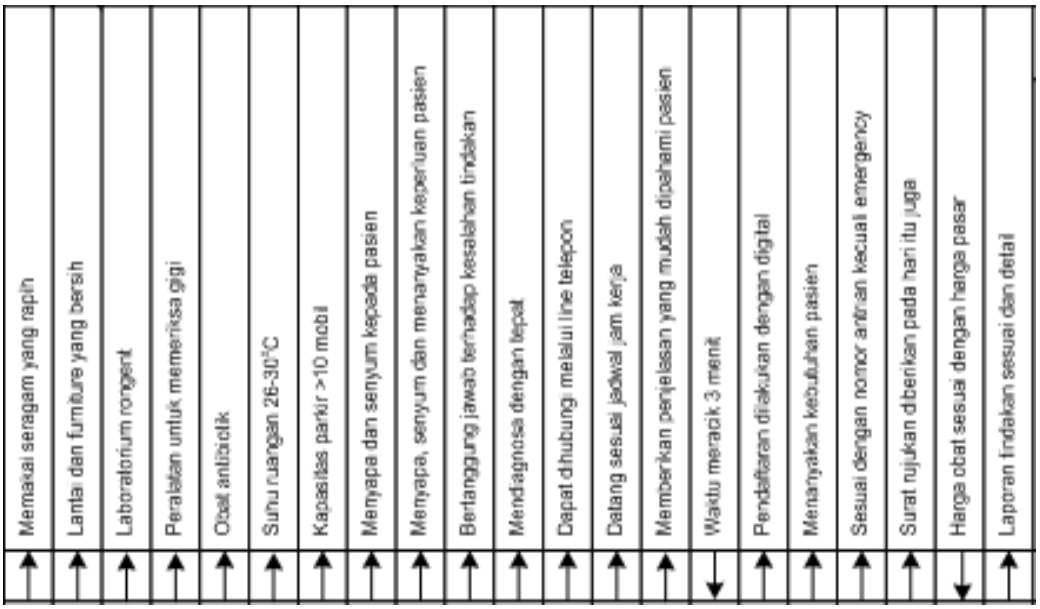
Tabel 4.24. Derajat Kepentingan.



Atribut kepentingan konsumen	Derajat kepentingan
Penampilan karyawan rapih	2,65
Ruang tunggu nyaman	2,74
Laboratorium yang lengkap	2,77
Peralatan pemeriksaan lengkap	3,20
Kelengkapan obat	3,11
Ruang pemeriksaan dilengkapi dengan AC	2,57
Tempat parkir yang luas	3,25
Dokter yang ramah	2,64
Petugas yang ramah	3,38
Karyawan yang bertanggung jawab	3,45
Dokter ahli dalam pemeriksaan	3,23
Petugas melayani dengan cepat	3,21
Dokter datang tepat waktu	3,50
Dokter memberikan penjelasan dengan jelas	2,83
Meracik obat dengan cepat	3,44
Pendaftaran yang mudah	3,44
Dokter mengerti kebutuhan pasien	3,36
Panggilan pemeriksaan sesuai dengan nomor antrian pendaftaran	3,38
Surat pengantar rujukan ke rumah sakit cepat diserahkan kepada pasien	3,87
Obat-obatan dengan harga murah	3,26
Laporan pemeriksaan dan tindakan akurat	3,45

3. **Membuat persyaratan teknis**. Berisikan persyaratan-persyaratan teknis terhadap produk atau jasa baru yang akan kembangkan. Data persyaratan teknis ini diturunkan berdasarkan “suara konsumen” yang telah diperoleh pada atribut kepentingan konsumen.

Tabel 4.25. Persyaratan Teknis.



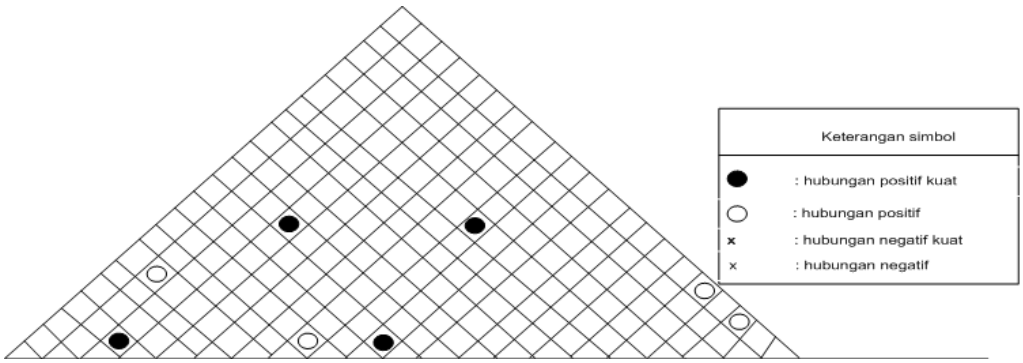
Simbol yang digunakan yaitu sebagai berikut.

↑ = semakin besar nilainya, maka semakin baik

↓ = semakin kecil nilainya, maka semakin baik

◯ = memiliki target tertentu

4. **Membuat kolerasi matriks**. Menentukan hubungan antara setiap karakteristik desain dan disusun menjadi matriks korelasi yang terletak pada bagian atap. Kolerasi matrik menunjukkan hubungan dan ketergantungan antara karakteristik teknis yang satu dengan yang lainnya. Beberapa atribut karakteristik teknis memiliki keterkaitan antara yang satu dengan yang lainnya. Hubungan keterkaitan yang ada serta lambang yang digunakan pada umumnya sebagai berikut:
   - Tingkat hubungan positif kuat dengan simbol ●
   - Tingkat hubungan positif dengan simbol ○
   - Tidak ada hubungan tidak ada simbol
   - Tingkat hubungan negatif kuat dengan simbol X
   - Tingkat hubungan negatif dengan simbol x



Gambar 4.5. Kolerasi Mtriks.

5. **Membuat matriks hubungan**. Berisikan kekuatan hubungan antara persyaratan teknis dari produk atau jasa yang dikembangkan (bagian persyaratan teknis) dengan "suara konsumen" (bagian atribut kepentingan konsumen) yang mempengaruhinya. Kekuatan hubungan ditunjukkan dengan simbol tertentu. Nilai dari hubungan yang terjadi dengan menghitung: Nilai Hubungan = Derajat Kepentingan x Tingkat Hubungan. Berikut adalah tabel matriks hubungan.

Tabel 4.26. Matriks Hubungan

Atribut Kepentingan	Derajat Kepentingan	Persyaratan Teknis	Simbol	Nilai Hubungan
Penampilan karyawan yang rapih	2,65	Memakai seragam yang rapih	●	23,85
Ruang tunggu nyaman	2,74	Lantai dan furniture yang bersih	●	24,66
		Suhu ruangan 26-30^{o}C	△	8,22
		Kapasitas parkir>10 mobil	⎔	2,74
		Waktu meracik 3 menit	△	8,22
		Pendaftaran dilakukan dengan digital	●	24,66
Laboratorium yang lengkap	2,77	Laboratorium rongent	●	24,93
Peralatan pemeriksaan lengkap	3,20	Peralatan untuk memeriksa gigi	●	28,80
Kelengkapan obat	3,11	Obat antibiotik	●	27,99
Ruang pemeriksaan dilengkapi AC	2,57	Suhu ruangan 26-30^{o}C	⎔	2,57
Tempat parkir yang luas	3,25	Kapasitas parkir >10 mobil	●	29,25

Dokter yang ramah	2,64	Menyapa, senyum dan menanyakan keperluan pasien	●	23,76
		Bertanggung jawab terhadap kesalahan tindakan	●	23,76
		Memberikan penjelasan yang mudah dipahami pasien	●	23,76
Petugas yang ramah	3,38	Menyapa dan senyum kepada pasien	△	10,14
		Menyapa, senyum dan menanyakan keperluan pasien	△	10,14
Karyawan yang bertanggung jawab	3,45	Bertanggung jawab terhadap kesalahan tindakan	●	31,05
Dokter ahli dalam pemeriksaan	3,23	Mendiagnosa dengan tepat	△	9,69
Petugas melayani dengan cepat	3,21	Datang sesuai jadwal jam kerja	●	28,89
		Waktu meracik 3 menit	●	28,89
Dokter datang tepat waktu	3,50	Datang sesuai jadwal jam kerja	●	31,50
Dokter memberikan penjelasan dengan jelas	2,83	Memberikan penjelasan yang mudah dipahami pasien	△	8,49
Meracik obat dengan cepat	3,44	Waktu meracik 3 menit	●	30,69
Pendaftaran yang mudah	3,44	Pendaftaran dilakukan dengan digital	△	10,32
Dokter mengerti kebutuhan pasien	3,38	Menyapa dan senyum kepada pasien	△	10,08
		Menanyakan kebutuhan pasien	△	10,08
Panggilan pemeriksaan sesuai dengan nomor antrian pendaftaran	3,38	Sesuai dengan nomor antrian kecuali emergency	●	30,42
Surat rujukan ke rumah sakit cepat diserahkan kepada pasien	3,87	Surat rujukan diserahkan pada hari itu juga	●	34,83
Obat-obatan dengan	3,26	Harga obat sesuai	●	29,34

harga murah		dengan harga pasar		
Laporan pemeriksaan tindakan akurat	3,45	Laporan tindakan sesuai dan detail	●	31,05

6. **Membuat *Benchmarking***. Salah satu cara dalam membentuk HOQ adalah tahapan analisis perbandingan perusahaan dengan pesaing. Data yang digunakan yaitu berdasarkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Poliklinik Widya Bhakti Inti dengan Poliklinik Pindad yang dibandingkan berdasarkan setiap karakteristik. Data yang digunakan untuk membuat *Benchmarking* ini diambil dari rata-rata nilai pelayanan yang dirasakan pasien terhadap pelayanan Poliklinik Widya Bhakti Inti dan Poliklinik Pindad. Berikut adalah gambar *Benchmarking* antara Poliklinik Widya Bhakti Inti dengan Poliklinik Pindad:

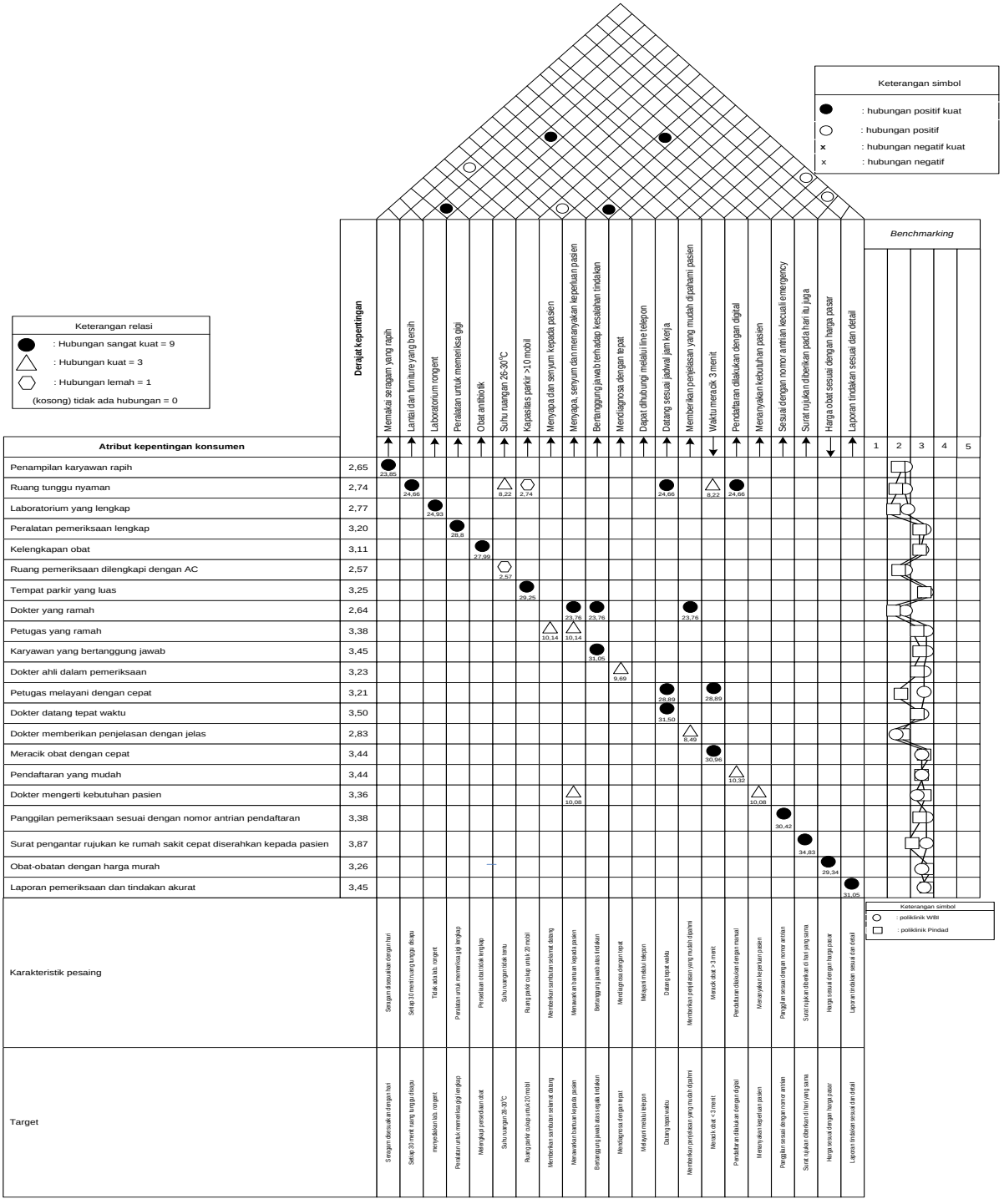
Tabel 4.27. *Benchmarking* Antara Poliklinik WBI dengan Poliklinik Pindad.

Atribut	**Nilai rata-rata pelayanan WBI**	**Nilai rata-rata pelayanan Pindad**
Penampilan karyawan rapih	0,573	0,691
Ruang tunggu nyaman	0,814	0,753
Laboratorium yang lengkap	0,834	0,886
Peralatan pemeriksaan lengkap	0,715	0,452
Kelengkapan obat	0,522	0,499
Ruang pemeriksaan dilengkapi dengan AC	0,627	0,604
Tempat parkir yang luas	0,196	0,271
Dokter yang ramah	0,850	0,906
Petugas yang ramah	0,709	0,823
Karyawan yang bertanggung jawab	0,199	0,202
Dokter ahli dalam pemeriksaan	0,239	0,277
Petugas melayani dengan cepat	0,201	0,204
Dokter datang tepat waktu	0,204	0,366
Dokter memberikan penjelasan dengan jelas	0,199	0,196

Dokter mengerti kebutuhan pasien	0,500	0,378
Meracik obat dengan cepat	0,210	0,366
Proses pendaftaran yang mudah	0,207	0,203
Panggilan pemeriksaan sesuai dengan nomor antrian pendaftaran	0,196	0,197
Surat pengantar rujukan ke rumah sakit cepat diserahkan kepada pasien	0,213	0,226
Obat-obatan dengan harga murah	0,456	0,226

7. **Membuat Target Matriks**. Menentukan target yang ingin dicapai untuk perbaikan kualitas pelayanan dengan membandingkan karakteristik yang ada pada pesaing.

Setelah melakukan perhitungan *gap* 1 dan *gap* 5 maka dilanjutkan pembentukan matriks *House of* Quality. Matriks perencanaan pelayanan atau bisa disebut dengan *House of Quality* dapat dilihat selengkapnya pada gambar 4.5. di bawah ini.



Gambar 4.5. *House of Quality*.