Bab 5
Analisis

5.1. Analisis Pengumpulan Responden

Responden penelitian ini merupakan para pasien yang menunggu di ruang tunggu Poliklinik Widya Bhakti Inti yang sebelumnya pernah menjadi pasien di Poliklinik Pindad. Jumlah responden ditentukan dengan menggunakan tabel Issac dan Michael dengan tingkat kesalahan 5%, populasi merupakan jumlah pasien per minggu yaitu 140 orang per minggu dengan tingkat kesalahan 5% sehingga responden yang ditentukan sebanyak 100 orang dan untuk responden karyawan sebanyak 10 orang dengan tingkat kesalahan 5%.

5.2. Analisis Pengolahan Data

5.2.1. Analisis Persepsi Karyawan Terhadap Pelayanan Yang diharapkan Pasien

Analisis persepsi karyawan terhadap pelayanan yang diharapkan pasien di Poliklinik Widya Bhakti Inti merupakan analisis *gap* 1. Dilihat dari 21 variabel pertanyaan dinyatakan kurang puas karena persepsi karyawan terhadap pelayanan bernilai lebih kecil dari pelayanan yang diharapkan pasien. Untuk variabel pertanyaan yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada variabel pertanyaan 15, yaitu pada klasifikasi pertanyaan *Emphaty* yaitu pertanyaan mengenai dokter mengerti kebutuhan pasien dengan nilai kesenjangan sebesar 0,25. Sedangkan untuk variabel pertanyaan yang memiliki nilai kesenjangan terkecil terdapat pada variabel pertanyaan 6, yaitu pada klasifikasi pertanyaan *tangibles* yaitu pertanyaan mengenai ruang pemeriksaan dilengkapi dengan AC dengan nilai kesenjangan sebesar -1,39. Nilai kesenjangan ini bernilai negatif yang menunjukkan bahwa pasien tidak puas terhadap pertanyaan variabel 6.

Hal ini dapat diartikan bahwa antara persepsi karyawan dengan yang diharapkan pasien yang sebenarnya memiliki perbedaan persepsi hal ini disebabkan kurang pekanya pihak karyawan terhadap harapan pasien yang sebenarnya. Sedangkan

berdasarkan klasifikasi pertanyaan nilai kesenjangan terbesar terjadi pada klasifikasi pertanyaan *Emphaty* dengan nilai -0,28 sedangkan untuk nilai kesenjangan terkecil terjadi pada klasifikasi pertanyaan *Reliability* dengan nilai kesenjangan sebesar -1,33 yang mengenai pertanyaan obat-obatan dengan harga yang murah. Hal ini dapat diartikan Poliklinik Widya Bhakti Inti lebih mengutamakan kualitas obat yang baik dibanding dengan harga dari obat-obatan. Namun pihak Poliklinik Widya Bhakti Inti pun menyediakan obat generik yang harganya lebih murah namun dengan kualitas yang baik.

5.2.2. Analisis Pelayanan Yang Dirasakan Pasien Dengan Harapan Pasien Terhadap Pelayanan

Analisis antara pelayanan yang dirasakan pasien dengan harapan pasien terhadap pelayanan merupakan analisis *gap* 5. Dilihat dari 21 variabel pertanyaan dinyatakan kurang puas karena persepsi karyawan terhadap pelayanan bernilai lebih kecil dari pelayanan yang diharapkan pasien. Untuk variabel pertanyaan yang memiliki nilai kesenjangan terbesar terdapat pada variabel pertanyaan 19, yaitu pada klasifikasi pertanyaan *Responsiveness* yaitu pertanyaan Surat pengantar rujukan ke rumah sakit cepat diserahkan kepada pasien dengan nilai kesenjangan sebesar 0,07. Sedangkan untuk variabel pertanyaan yang memiliki nilai kesenjangan terkecil terdapat pada variabel pertanyaan 6, yaitu pada klasifikasi pertanyaan *tangibles* yaitu pertanyaan mengenai ruang pemeriksaan dilengkapi dengan AC dengan nilai kesenjangan sebesar -1,62. Nilai kesenjangan ini bernilai negatif yang menunjukkan bahwa pasien tidak puas terhadap pertanyaan variabel 6.

Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dirasakan pasien tidak sesuai dengan yang harapkan oleh pasien. Sedangkan berdasarkan klasifikasi pertanyaan nilai kesenjangan terbesar terjadi pada klasifikasi pertanyaan *Responsiveness* dengan nilai -0,07 sedangkan untuk nilai kesenjangan terkecil terjadi pada klasifikasi pertanyaan *Reliability* dengan nilai kesenjangan sebesar -1,02 yang mengenai pertanyaan Obat-obatan dengan harga murah. Hal ini dapat diartikan Poliklinik

Widya Bhakti Inti lebih mengutamakan kualitas obat yang baik dibanding dengan harga dari obat-obatan.

5.2.3. Usulan Pembuatan Spesifikasi

House of Quality (HOQ) menjelasakan bagaimana keinginan pasien dalam bentuk atribut jasa diterjemahkan dalam bahasa teknik oleh manajemen dalam bentuk parametrik. Setelah melakukan pengolahan data maka dapat dilihat nilai kesenjangan dari tiap variabel. Semakin besar kesenjangan yang terjadi maka semakin baik kualitas pelayanan pada Poliklinik. Untuk pembuatan spesifikasi dilakukan dengan cara menganalisis *Benchmarking* pada *House of Quality* yang telah dibuat di pengolahan data. Dari *House of Quality* kita dapat melihat keunggulan maupun kelemahan dari pesaing. Berikut adalah usulan pembuatan spesifikasi dari setiap klasifikasi pertanyaan.

1. ***Tangibles*** **(bentuk fisik)**
   - ♣ Variabel 1. Dari klasifikasi bentuk fisik pada variabel 1 yaitu pada pertanyaan penampilan karyawan rapih, Poliklinik Widya Bhakti Inti lebih unggul dibanding dengan Poliklinik Pindad. Tetapi nilai kesenjangan bernilai negatif hal ini dapat diartikan para pasien masih kurang puas dengan penampilan karyawannya.
   - ♣ Variabel 2. Pada pertanyaan ruang tunggu nyaman Poliklinik Widya Bhakti Inti lebih unggul dibanding dengan Poliklinik Pindad. Akan tetapi harapan pasien atas pelayanan yang diberikan masih jauh dari harapan yang diinginkan. Karena lantai pada ruang tunggu di Poliklinik Widya Bhakti Inti masih kurang dalam kebersihannya. Karena pasien yang datang banyak maka lantai mudah kotor. Hal ini disebabkan jumlah petugas kebersihan yang tidak sesuai dengan yang dibutuhkan. Sehingga kegiatan menyapu lantai dan membersihkan furniture harus lebih sering dilakukan misalnya setiap 15 menit sekali.
   - ♣ Variabel 3. Pada pertanyaan laboratorium yang lengkap, Poliklinik Widya Bhakti Inti jauh lebih unggul dibanding dengan Poliklinik Pindad. Nilai kesenjangan yang terjadi pun tidak terlalu jauh dari harapan pasien.

- ♣ Variabel 4. Pada pertanyaan peralatan pemeriksaan lengkap, Poliklinik WBI masih kurang terutama peralatan untuk poli gigi.
- ♣ Variabel 5. Pada variabel 5 yaitu pertanyaan kelengkapan obat, Poliklinik Widya Bhakti Inti jauh lebih lengkap dibanding dengan Poliklinik Pindad. Kesenjangan yang terjadi pun kecil sehingga pelayanan yang diberikan hampir mendekati harapan yang diinginkan.
- ♣ Variabel 6. Pada pertanyaan ruang pemeriksaan delengkapi dengan AC, ini sangat jauh dari yang diharapkan pasien. Pada ruang pemeriksaan pada Poliklinik Widya Bhakti Inti telah dipasang AC tetapi suhu dalam ruangan pemeriksaan terlalu dingin. Seharusnya suhu ruangan antara 27-30^{o}C.
- ♣ Variabel 7. Pada pertanyaan ini yaitu tempat parkir yang luas, kesenjangan yang terjadi sangat kecil. Hal ini disebabkan kendala yang dihadapi yaitu lahan untuk parkir yang tidak mencapai 10 mobil atau sekitar 20m^{2}.

2. *Assurance* (jaminan)

- ♣ Variabel 8. Dari klasifikasi pertanyaan jaminan pada variabel 8 yaitu dokter yang ramah. Dari sejumlah responden mengatakan beberapa dokter diantaranya kurang ramah terhadap pasien. Seharusnya dokter bersikap ramah seperti memberikan senyum dan memberikan penjelasan yang mudah dimengerti terhadap penyakit yang diderita pasien.
- ♣ Variabel 9. Pada variabel 8 yaitu pertanyaan petugas yang ramah, sejumlah responden mengatakan petugas yang berada pada Poliklinik Widya Bhakti Inti tidak memberikan sapaan selamat datang. Sehingga pasien mengatakan hal tersebut kurang ramah.
- ♣ Variabel 10. Pada variabel 10 yaitu pertanyaan karyawan yang bertanggung jawab, hal ini Poliklinik Widya Bhakti Inti lebih unggul dibandingkan dengan Poliklinik Pindad.
- ♣ Variabel 11. Pada variabel 11 ini yaitu dokter ahli dalam pemeriksaan, hal ini bersifat relatif. Akan tetapi Poliklinik Widya Bhakti Inti lebih unggul dibandingkan dengan Poliklinik Pindad.

3. *Emphaty* (empati)

- Variabel 12. Pertanyaan mengenai empati yaitu petugas melayani dengan cepat, responden mengatakan hampir mendekati harapan hanya ada satu kendala yang dihadapi Poliklinik Widya Bhakti Inti yaitu waktu peracikan obat yang melebihi 3 menit. Padahal Poliklinik sendiri yang menetapkan pelayanan peracikan obat kurang dari 3 menit.
- Variabel 13. Pada variabel 13 yaitu pada pertanyaan dokter datang tepat waktu. Hal ini sangat jauh dari harapan pasien karena dokter dating sering tidak tepat waktu sehingga pasien harus menunggu kedatangan dokter.
- Variabel 14. Dari pertanyaan dokter memberikan penjelasan dengan jelas, responden mengatakan ada beberapa dokter yang memberikan penjelasan tidak secara detail.
- Variabel 15. Pada pertanyaan meracik obat dengan cepat masih banyak kendalanya dikarenakan jumlah pasien yang banyak sehingga waktu tunggu yang melebihi dari 3 menit.

4. *Responsiveness* (daya tanggap)

- Variavel 16. Pada pertanyaan pendaftaran yang mudah, Poliklinik Widya Bhakti Inti lebih unggul dibandingkan dengan Poliklinik Pindad. Karena sistem pendaftaran pada Poliklinik Widya Bhakti Inti dapat dilakukan melalui *line telephone*.
- Variabel 17. Pada pertanyaan dokter mengerti kebutuhan pasien, misalnya dokter mengerti kebutuhan pasien yang masih anak-anak dengan memberikan obat yang berbentuk syrup rasa buah-buahan atau memberikan obat yang tidak menyebabkan kantuk kepada pasien yang mengendarai kendaraan bermotor. Dari variabel ini dapat dilihat kesenjangan yang terjadi sangat kecil sehingga pelayanan yang diberikan masih kurang sesuai dengan harapan pasien.
- Variabel 18. Pada variabel 18 yaitu pada pertanyaan panggilan pemeriksaan sesuai dengan nomor antrian pendaftaran, banyak pasien yang mengeluh. Seharusnya nomor antrian dibolehkan untuk dilanggar

apabila dalam keadaan yang *emergency* saja, misalnya pasien dalam keadaan yang kritis atau pasien tidak dapat duduk lebih lama.

- ♣ Variabel 19. Pada variabel 19 yaitu pada pertanyaan surat pengantar rujukan ke rumah sakit cepat diserahkan, sangat jauh dari harapan pasien karena untuk mendapatkan surat pengantar rujukan ke rumah sakit pasien harus menunggu berhari-hari.

5. *Reliability* (keandaalan)

- ♣ Variabel 20. Pada pertanyaan obat-obatan dengan harga murah, ini memiliki kesenjangan yang sangat kecil karena pada Poliklinik Widya Bhakti Inti lebih mengutamakan kualitas obat dibanding dengan harga yang murah, namun Poliklinik Widya Bhakti Inti pun menyediakan obat generic yang memiliki kualitas baik dengan harga yang terjangkau.
- ♣ Variabel 21. Pada variabel 21 yaitu pada pertanyaan laporan pemeriksaan dan tindakan akurat, sebagian responden mengatakan pernah terjadi kesalahan dalam laporan pemeriksaan yang tidak akurat. Hal ini adalah yang terpenting yang harus diperbaiki oleh Poliklinik Widya Bhakti Inti. Karena apabila terjadi penulisan laporan pemeriksaan dan tindakan tidak akurat akan mengganggu atau membahayakan keselamatan pasien. Oleh sebab itu keselamatan pasien adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan.