

VOLUME 06, NO. 02, MEI 2013

# Analisis

## JURNAL BISNIS dan AKUTANSI

Analisis Rasio Altman Z-score Pada PT Bank  
Tabungan Negara (Persero)

*Didik Susanto*  
*M.A. Susi Hermawanti*

Kualitas Pelayanan Klaim di PT Jasa Raharja (Persero)  
Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta

*Kristina Luluk Indah Suradi*  
*Edwin Setiawan Sanusi*

Peramalan Penjualan Dengan Metode Least Square  
Tiket Wisatawan Asing dan Domestik Pada PT Taman Wisata  
Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko Unit Borobudur  
Magelang, Jawa Tengah

*Bona Ventura Ika Andri Riyanto*  
*Sr. M. Clarentine OSF*

Peminjaman Kapitalisasi  
Pada Credit Union Cindelaras Tumangkar  
Condongcatur, Yogyakarta

*Christina Prastwi*  
*B. Budiningsih*

Analisis Kualitas Layanan Jasa Terhadap Pelayanan Medis  
Pasien Rawat Jalan Memilih Berobat di Poliklinik Saraf  
Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah (rsjd) Dr. Rm Soedjarwadi, Klaten

*Anita Pramasari*  
*G. Jarot Windarto*

Penerapan Rasio Profitabilitas  
Pada Credit Union Cindelaras Tumangkar  
Condongcatur, Yogyakarta

*Wismu Aji Nugroho*  
*Petrus Sutono*

Perbandingan Rasio Likuiditas PT Jasa Raharja (Persero)  
Dengan Perusahaan-perusahaan Terbuka  
Pada Industri Asuransi Indonesia

*Theresa Nungky Widya Hapsari*  
*Indri Erkaningrum F.*

ISSN 1978-9750

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERUSAHAAN  
ASMI SANTA MARIA YOGYAKARTA

# Analisis

## JURNAL BISNIS dan AKUTANSI

### Dewan Redaksi

Pelindung : Dra. Sr. M. Clarentine, OSF., M.M.  
 Pemimpin Redaksi : Edwin Setiawan Sanusi, S.Pd., M.M.  
 Redaktur Pelaksana : Dra. MA. Susi Hermawanti, M.M.  
 Dewan Redaksi : B. Budiningsih, S.P., M.M.  
 : Drs.G. Gatot Windarto, M.M.  
 : Petrus Sutono, S.E., M.M.  
 : Indri Erkaningrum F., S.E., M.Si.

### Mitra Bestari

: Dr. F.X. Nadar, M.A.  
 : Dr. R. Kunjana Rahardi, M. Hum

**Administrasi & Sirkulasi** : Y. Priyo Dwi Amoyo, A.Md

### Alamat Redaksi

**Kantor** : Program Studi Manajemen Perusahaan  
ASMI Santa Maria

Jl. Bener 14, Tegalgrejo Yogyakarta

### Telepon

: (0274) 585836, FAX : (0274) 585841

### Rekening Bank

: Bank Niaga Cabang Sudirman  
 No. Rek. 018-01-13752-00-3  
 a.n. ASMI Santa Maria Yogyakarta

### Berlangganan

: Langsung Menghubungi Alamat Redaksi  
 u.p. Bagian Administrasi dan Sirkulasi

Jurnal Bisnis dan akuntansi "Analisis" diterbitkan oleh Program Studi Manajemen Perusahaan ASMI Santa Maria Yogyakarta, dimaksudkan untuk mempublikasikan hasil penelitian empiris terhadap praktik dan proses bisnis kontemporer. Jurnal ini terbit dua kali setahun pada bulan November dan Mei.  
 Redaksi menerima naskah artikel ilmiah hasil penelitian dalam wilayah bisnis dan akuntansi dari para pakar, peneliti, alumni dan sivitas akademika perguruan tinggi.

# Analisis

## JURNAL BISNIS dan AKUTANSI

### DAFTAR ISI

- Analisis Rasio Altman Z-score Pada PT Bank Tabungan  
Negara (PERSERO) ..... 790  
*Didik Susanto dan MA. Susi Hermawanti*
- Kualitas Pelayanan Klaim Di PT Jasa Raharja (PERSERO)  
Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta ..... 799  
*Kristina Luluk Indah Suradi dan Edwin Setiawan Samusi*
- Peramalan Penjualan Dengan Metode *Least Square* Tiket  
Wisatawan Asing Dan Domestik Pada Pt Taman Wisata  
Candi Borobudur, Prambanan, dan Ratu Boko  
Unit Borobudur, Magelang Jawa Tengah ..... 814  
*Bona Ventura Ika Andri Riyanto dan Sr. M. Clarentine OSF*
- Peminjaman Kapitalisasi pada Credit Union  
Cindelaras Tumangkar Condongcatur Yogyakarta ..... 827  
*Christina Prastiwi dan B. Budiningsih*
- Analisis Kualitas Layanan Jasa Terhadap Pelayanan Medis  
Pasien Rawat Jalan Memilih Berobat di Poliklinik Saraf  
Pada Rumah Sakit Jiwa Daerah (RSJD)  
Dr. Rm Soedjarwadi Klaten ..... 840  
*Anita Pramasari dan G. Jarot Windarto*
- Penerapan Rasio Profitabilitas Pada Credit Union  
Cindelaras Tumangkar Condongcatur Yogyakarta ..... 853  
*Wisnu Aji Nugroho dan Petrus Sutono*
- Perbandingan Rasio Likuiditas PT Jasa Raharja (PERSERO)  
dengan Perusahaan-Perusahaan Terbuka  
pada Industri Asuransi Indonesia ..... 865  
*Theresa Nungky Widya Hapsari dan Indri Erkaningrum J.*

ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA TERHADAP PELAYANAN MEDIS PASIEN  
RAWAT JALAN MEMILIH BEROBAT DI POLIKLINIK SARAF PADA RUMAH  
SAKIT JIWA DAERAH (RSJD) Dr. RM SOEDJARWADI KLATEN

Anita Pramasari

G. Jarot Windarto

ABSTRACT

*Hospitals in Indonesia, including public ones, are subjected to intense competition. The growth of national as well as foreign private hospitals has proven to be a catalyst for public hospitals to improve the way they serve their customers, or more specifically their patients. RSJD Dr. RM Soejarwadi is Klaten based mental institution which provides various mental and neurology treatments. This study was conducted to understand the factors which affected customer's perception on the hospital's service quality. More than 40 factors within the five dimensions of service quality firstly proposed by Parasuraman were identified. The results showed that the factors that represent the reliability dimension have the most significant influence on the perceived service quality.*

*Key words: public hospital, service quality, reliability*

**A. Pendahuluan**

**1. Latar Belakang Masalah**

Dewasa ini kesehatan sangat diperlukan dan menjadi prioritas utama bagi masyarakat. Salah satu lembaga yang bergerak di bidang kesehatan adalah Rumah Sakit. Rumah Sakit merupakan lembaga yang bergerak di bidang jasa kesehatan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat yang membutuhkan, memberi pengobatan dan mengusahakan kesembuhan pasien. Dengan mempertimbangkan semua usaha untuk

meningkatkan pelayanan bagi kesehatan masyarakat, maka pihak rumah sakit harus selalu meningkatkan profesionalisme kerja mereka, agar tidak ditinggalkan oleh pasiennya. Karena pada dasarnya masyarakat juga akan lebih selektif untuk memilih lembaga kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan mereka.

RSJD dr. RM Soedjarwadi Klaten menyediakan pelayanan medis bagi pasien rawat jalan maupun rawat inap. Rumah sakit ini menyediakan layanan kesehatan yang ditujukan bagi masyarakat untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat. Pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat guna menyejahterakan masyarakat di bidang kesehatan. Dengan demikian RSJD dr. RM Soedjarwadi diperlukan untuk dapat membantu kepentingan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam bidang kesehatan dengan latar belakang masyarakat yang berbeda-beda.

## 2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

“Faktor-faktor apa saja yang dipertimbangkan oleh pasien memilih berobat di Poliklinik Saraf pada RSJD dr. RM Soedjarwadi Klaten?”

## B. Kajian Teoritis

### 1. Pengertian Jasa

Menurut Lovelock (2007) jasa adalah tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lainnya. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya pada dasarnya tidak nyata dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan atas faktor-faktor produksi. Menurut Philip Kotler (2001) jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Produksi jasa bisa berkaitan dengan produk fisik atau sebaliknya”.

Pemasaran jasa tidak sama dengan pemasaran produk. Pemasaran jasa lebih bersifat *intangible* dan *immaterial* karena produknya tidak kasat mata dan tidak dapat diraba. Produksi jasa dilakukan saat konsumen berhadapan dengan petugas sehingga pengawasan kualitasnya dilakukan dengan segera.

## 2. Lima Dimensi Kualitas Jasa

Menurut Fredy rangkuti (2002) ciri-ciri kualitas jasa dapat dievaluasi ke dalam lima dimensi besar, yaitu:

- Keandalan (*reliability*), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
- Daya tanggap (*responsiveness*), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
- Jaminan (*assurance*), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
- Empati (*empaty*), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.
- Bukti fisik (*tangible*), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta komunikasi.

### 3. Mutu Pelayanan Kesehatan

Mutu pelayanan kesehatan sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas jasa pada perusahaan khususnya untuk rumah sakit. Pasien/masyarakat melihat layanan kesehatan yang bermutu sebagai suatu layanan kesehatan yang dapat memenuhi kebutuhan yang dirasakannya dan diselenggarakan dengan cara yang sopan dan santun, tepat waktu, tanggap dan mampu menyembuhkan keluhannya serta mencegah berkembangnya atau meluasnya penyakit. Pemberi layanan kesehatan mengkaitkan layanan kesehatan yang bermutu dengan ketersediaan peralatan, prosedur kerja, kebebasan profesi dalam setiap melakukan layanan kesehatan sesuai dengan teknologi kesehatan mutakhir, dan bagaimana keluaran (*outcome*) atau hasil layanan kesehatan itu.

### 4. Korelasi Rank Spearman

Koefisien korelasi rank Spearman ( $\rho$ ) digunakan untuk mengukur derajat erat tidaknya hubungan antara satu variabel lainnya dimana pengamatan pada masing-masing variabel tersebut didasarkan pada pemberian rangking-rangking tertentu yang sesuai dengan pengamatan serta pasangannya.

Fungsi korelasi Spearman:

- Digunakan untuk menguji hipotesis hubungan antara dua variabel

- Untuk melihat kuat lemahnya hubungan dan arah hubungan antara dua variabel XY
- Digunakan untuk jenis data Ordinal, baik Variabel X maupun Y
- Korelasi ini masuk kategori statistik non parametrik sehingga tidak harus memenuhi syarat-syarat keparametrian

Rumus korelasi Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

$r_s$  = Nilai Korelasi Spearman Rank

$d^2$  = Selisih setiap pasangan rank

$n$  = Jumlah pasangan rank untuk

Spearman ( $5 < n < 30$ )

(ilerning.com)

## C. Metodologi Penelitian

### 1. Metode Pengumpulan Data

- Wawancara

Peneliti mengumpulkan data dengan bertanya langsung kepada pihak yang menangani pasien rawat jalan secara langsung.

- Observasi

Metode observasi ini digunakan untuk mengamati secara langsung petugas rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada para pasien rawat jalan.

### c. Angket

Peneliti memberikan angket kepada pasien rawat jalan mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan pada RSJD dr. RM. Soedjarwadi. Dalam angket tersebut disediakan juga beberapa alternatif jawaban untuk mengukur tingkat kepuasan pasien, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS) yang sudah terperinci dan sesuai dengan Lima Dimensi Kualitas Jasa.

## 2. Metode Analisis Data

Dalam analisis data, metode yang digunakan adalah metode korelasi Spearman "Rank" (Rho). Tingkat kepentingan suatu atribut dapat dilihat dari seberapa besar korelasi atribut tersebut terhadap preferensi. Atribut yang tidak penting tidak berarti bagi konsumen. Otomatis, atribut demikian tidak memiliki korelasi signifikan dengan preferensi konsumen. Pada metode statistik ini menggunakan atribut kualitas jasa yang terdiri dari 5 dimensi yaitu :

- a. Bukti langsung/fisik (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang

dijanjiikan segera, akurat, dan memuaskan.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
- e. Empati (*empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan pelanggan.

Dari hasil perhitungan akan menghasilkan tingkat kepentingan urutan atributnya mana yang paling valid, disertai dengan tingkat signifikannya.

## D. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini peneliti membagikan angket kepada 100 pasien rawat jalan di poliklinik saraf di RSJD Dr. RM Soedjaewadi Klaten.

### 1. Analisis Identitas Responden

Analisis ini digunakan untuk mengetahui identitas responden. Peneliti mengidentifikasi dengan 8 kategori yaitu :

- a. Menurut Jenis Kelamin

Tabel 1.

## Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	42	42%
2	Perempuan	58	58%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : data olahan penulis, 2012

Berdasar tabel 1, jumlah pasien di Poliklinik Saraf mempunyai persentase paling besar berjenis kelamin perempuan (58%).

## b. Menurut Golongan Usia

Tabel 2.

## Karakteristik Responden menurut Golongan Usia

No	Usia	Jumlah Responden	
		Frekuensi	Presentase
1	Kurang dari 16 tahun	1	1%
2	16-25 tahun	9	9%
3	26-35 tahun	6	6%
4	36-45 tahun	15	15%
5	Lebih dari 45 tahun	69	69%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : data olahan penulis, 2012

Berdasar pada tabel 2, jumlah pasien di Poliklinik Saraf mempunyai persentase paling besar dengan kategori usia diatas 45 tahun.

## c. Menurut Pendidikan Terakhir

Tabel 3.

## Karakteristik Responden menurut Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	
		Frekuensi	Presentase
1	SD	7	7%
2	SMP	24	24%
3	SMA	42	42%
4	Diploma	8	8%
5	Sarjana	19	19%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : data olahan penulis, 2012



Berdasar pada tabel 3. jumlah pasien di Poliklinik Saraf mempunyai persentase

terbesar dengan kategori pendidikan terakhir SMA.

Menurut Pekerjaan

**Tabel 4.**

**Karakteristik Responden menurut Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	
		Frekuensi	Presentase
1	Petani	16	16%
2	PNS/Pensiunan	28	28%
3	Wiraswasta	15	15%
4	Swasta	16	16%
5	ABRI/Polri	1	1%
6	Lain-lain	24	24%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : data olahan penulis, 2012

Berdasar pada tabel 4 jumlah pasien di Poliklinik Saraf mempunyai persentase

terbesar dengan kategori pekerjaan PNS/pensiunan.

d. Menurut Rata-rata Penghasilan

**Tabel 5.**

**Karakteristik Responden menurut Rata-rata Penghasilan**

No	Penghasilan	Jumlah Responden	
		Frekuensi	Presentase
1	Kurang dari Rp 500.000,00	18	18%
2	Lebih dari Rp 500.000,00- Rp 1.000.000,00	34	34%
3	Lebih dari Rp 1.000.000,00- Rp 1.500.000,00	13	13%
4	Lebih dari Rp 1.500.000,00- Rp 2.000.000,00	14	14%
5	Lebih dari Rp 2.000.000,00	21	21%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Sumber : data olahan penulis, 2012

Berdasar pada tabel 5, jumlah pasien di Poliklinik Saraf mempunyai persentase terbesar dengan kategori pendapatan

lebih dari Rp 500.000,00- Rp 1.000.000,00.

## 2. Faktor-faktor yang dipertimbangkan Pasien memilih Berobat di Poliklinik Saraf pada RSJD dr. RM Soedjarwadi

Untuk mengukur ada tidaknya hubungan antara faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh pasien di Poliklinik Saraf di RSJD dr. RM. Soedjarwadi, peneliti menggunakan lima dimensi kualitas jasa sebagai

Penafsiran Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang/ cukup kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

(Sugiyono dan Wibowo, 2001:172)

Hasil penelitian tentang factor-faktor yang dipertimbangkan pasien memilih berobat di

### a. Dimensi bukti fisik

variabel-variabel yang digunakan untuk mengukur uji signifikan yang dibandingkan dengan rho tabel dengan interval keyakinan 95% dan  $n=100$ , maka angka kritis adalah 0,1654. Dengan kriteria uji signifikan adalah apabila rho hitung  $>$  rho tabel. Guna mengukur kuat tidaknya hubungan antara variabel-variabel tersebut, maka peneliti menggunakan interval keyakinan sebagai berikut:

Poliklinik Saraf pada RSJD dr. RM Soedjarwadi sbb:

Tabel 6.

### Uji Signifikan Dimensi Bukti Fisik

No	Variabel	r rho	r rho tabel	Uji Signifikan
1	Kelengkapan peralatan di poliklinik	0,4211	0,1654	Signifikan
2	Kelengkapan obat	0,4193	0,1654	Signifikan
3	Kenyamanan ruang tunggu pendaftaran	0,3989	0,1654	Signifikan
4	Kenyamanan ruang tunggu priksa	0,2928	0,1654	Signifikan
5	Penampilan dokter	0,4446	0,1654	Signifikan
6	Penampilan perawat	0,5310	0,1654	Signifikan
7	Penampilan petugas pendaftaran	0,4860	0,1654	Signifikan
8	Penampilan petugas administrasi	0,5134	0,1654	Signifikan
9	Ketepatan waktu praktek dokter	0,3875	0,1654	Signifikan

Sumber: data olahan penulis, 2012

Berdasarkan pada tabel 6, dapat dijelaskan bahwa :

- 1) Pada dimensi bukti fisik, faktor-faktor yang dipertimbangkan memilih berobat di RSJD dr. RM Soedjarwadi adalah

kelengkapan peralatan, kelengkapan obat, kenyamanan ruang tunggu pendaftaran, kenyamanan ruang tunggu priksa, penampilan dokter, penampilan perawat, penampilan petugas pendaftaran, penampilan petugas administrasi, dan ketepatan waktu dokter.

- 2) Faktor-faktor yang paling dipertimbangkan oleh responden adalah:
- Penampilan perawat (r 0,5310)
  - Penampilan petugas administrasi (r 0,5134)

- Penampilan petugas pendaftaran (r 0,4860)
- Penampilan dokter (r 0,4446)
- Kelengkapan peralatan di poliklinik (r 0,4211)
- Kelengkapan obat (r 0,4193)
- Kenyamanan ruang tunggu pendaftaran (r 0,3989)
- Ketepatan waktu praktek dokter (r 0,3875)
- Kenyamanan ruang tunggu priksa (r 0,2928)

**a. Dimensi daya tanggap**

**Tabel 7.**

**Uji Signifikan Dimensi Daya Tanggap**

No	Variabel	r rho	r rho tabel	Uji Signifikan
1	Dokter tanggap membantu pasien	0,2796	0,1654	Signifikan
2	Perawat tanggap membantu pasien	0,4350	0,1654	Signifikan
3	Petugas pendaftaran tanggap membantu pasien	0,3658	0,1654	Signifikan
4	Petugas administrasi tanggap membantu pasien	0,4476	0,1654	Signifikan

Sumber: data olahan penulis, 2012

Berdasarkan pada tabel 7. menjelaskan bahwa:

- Pada dimensi daya tanggap, faktor-faktor yang dipertimbangkan memilih berobat di RSJD dr. RM Soedjarwadi adalah dokter tanggap membantu pasien, perawat tanggap membantu pasien, petugas pendaftaran tanggap membantu pasien, dan petugas administrasi tanggap membantu pasien.
- Faktor-faktor yang paling dipertimbangkan oleh responden
  - Petugas administrasi tanggap membantu pasien (r 0,4476 )
  - Perawat tanggap membantu pasien (r 0,4350)
  - Petugas pendaftaran tanggap membantu pasien (r 0,3658)
  - Dokter tanggap membantu pasien (r 0,2796)

b. Dimensi keandalan

Tabel 8.  
Uji Signifikan Dimensi Keandalan

No	Variabel	r rho	r rho tabel	Uji Signifikan
1	Dokter ahli menangani pasien	0,3101	0,1654	Signifikan
2	Keterampilan perawat	0,5793	0,1654	Signifikan
3	Keterampilan petugas pendaftaran	0,4925	0,1654	Signifikan
4	Kecekatan petugas administrasi	0,5170	0,1654	Signifikan
5	Ketepatan dokter menangani pasien	0,4047	0,1654	Signifikan
6	Ketepatan perawat menangani pasien	0,5493	0,1654	Signifikan
7	Kecepatan dokter menangani pasien	0,4259	0,1654	Signifikan
8	Kecepatan petugas pendaftaran melayani pasien	0,3368	0,1654	Signifikan
9	Kecepatan petugas administrasi melayani pasien	0,4705	0,1654	Signifikan
10	Dokter memberi informasi yang jelas	0,5743	0,1654	Signifikan
11	Perawat memberi informasi yang jelas	0,4988	0,1654	Signifikan
12	Petugas pendaftaran memberi informasi	0,4941	0,1654	Signifikan
13	Petugas administrasi memberi informasi	0,4711	0,1654	Signifikan

Sumber: data olahan penulis, 2012

Berdasarkan pada tabel 8, menjelaskan bahwa

- 1) Pada dimensi keandalan, faktor-faktor yang dipertimbangkan memilih berobat di RSJD dr. RM Soedjarwadi adalah dokter ahli menangani pasien, keterampilan perawat, keterampilan petugas pendaftaran, kecekatan petugas administrasi, ketepatan dokter menangani pasien, ketepatan perawat menangani pasien, kecepatan dokter menangani pasien, kecepatan petugas pendaftaran melayani pasien, kecepatan petugas administrasi melayani pasien, dokter memberi informasi yang jelas, perawat memberi informasi yang jelas,

petugas pendaftaran memberi informasi yang jelas, dan petugas administrasi memberi informasi yang jelas.

- 2) Faktor-faktor yang paling dipertimbangkan oleh responden :
  - a) Keterampilan perawat ( $r$  0,5793)
  - b) Dokter memberi informasi yang jelas ( $r$  0,5743)
  - c) Ketepatan perawat menangani pasien ( $r$  0,5493)
  - d) Kecekatan petugas administrasi ( $r$  0,5170)
  - e) Perawat memberi informasi yang jelas ( $r$  0,4988)
  - f) Petugas pendaftaran memberi informasi (0,4941)

- g) Keterampilan petugas pendaftaran (r 0,4925)
- h) Petugas administrasi memberi informasi (r 0,4711)
- i) Kecepatan petugas administrasi melayani pasien (r 0,4705)
- j) Kecepatan dokter menangani pasien (r 0,4259)

- k) Ketepatan dokter menangani pasien (r 0,4047)
- l) Kecepatan petugas pendaftaran melayani pasien (r 0,3368)
- m) Dokter ahli menangani pasien (r 0,3101)

c. Dimensi jaminan

**Tabel 9.**  
**Uji Signifikan Dimensi Jaminan**

No	Variabel	r rho	r rho tabel	Uji Signifikan
1	Keramahan dokter	0,3605	0,1654	Signifikan
2	Keramahan perawat	0,3665	0,1654	Signifikan
3	Keramahan petugas pendaftaran	0,4844	0,1654	Signifikan
4	Keramahan petugas administrasi	0,4929	0,1654	Signifikan
5	Kesabaran dokter	0,3708	0,1654	Signifikan
6	Kesabaran perawat	0,4884	0,1654	Signifikan
7	Kesabaran petugas pendaftaran	0,5021	0,1654	Signifikan
8	Kesabaran petugas administrasi	0,5025	0,1654	Signifikan
9	Kejujuran dokter	0,4023	0,1654	Signifikan
10	Dokter dapat dipercaya	0,3229	0,1654	Signifikan
11	Ketepatan dokter mendiagnosa penyakit	0,4088	0,1654	Signifikan

Sumber: data olahan penulis, 2012

Berdasarkan pada tabel 9., menjelaskan bahwa

- 1) Pada dimensi jaminan, faktor-faktor yang dipertimbangkan memilih berobat di RSJD dr. RM Soedjarwadi adalah keramahan dokter, keramahan perawat, keramahan petugas pendaftaran, keramahan petugas administrasi, adalah keramahan dokter, keramahan petugas pendaftaran, kesabaran petugas pendaftaran, kesabaran petugas administrasi, kesabaran dokter,

kesabaran perawat, kesabaran petugas pendaftaran, kesabaran petugas administrasi, kejujuran dokter, dokter dapat dipercaya, dan ketepatan dokter mendiagnosa penyakit.

- 2) Faktor-faktor yang paling dipertimbangkan oleh responden :
  - a) Kesabaran petugas administrasi (r 0,5025)
  - b) Kesabaran petugas pendaftaran (r 0,5021)

- c) Keramahan petugas administrasi (r 0,4929)
- d) Kesabaran perawat (r 0,4884)
- e) Keramahan petugas pendaftaran (r 0,4844)
- f) Ketepatan dokter mendiagnosa penyakit (r 0,4088)

- g) Kejujuran dokter (r 0,4023)
- h) Kesabaran dokter (r 0,3708)
- i) Keramahan perawat (r 0,3665)
- j) Keramahan dokter (r 0,3605)
- k) Dokter dapat dipercaya (r 0,3299)

**d. Dimensi empati**

**Tabel 10.**  
**Uji Signifikan Dimensi Empati**

No	Variabel	r rho	r rho tabel	Uji Signifikan
1	Dokter memahami keluhan pasien	0,2427	0,1654	Signifikan
2	Perawat memahami riwayat penyakit pasien	0,3737	0,1654	Signifikan
3	Perhatian dokter tentang penyakit pasien	0,3159	0,1654	Signifikan
4	Perhatian perawat tentang penyakit pasien	0,3866	0,1654	Signifikan

Sumber: data olahan penulis, 2012

Berdasarkan pada tabel 10, menjelaskan bahwa :

- 1) Pada dimensi empati, faktor-faktor yang dipertimbangkan memilih berobat di RSJD dr. RM Soedjarwadi adalah dokter memahami keluhan pasien, perawat memahami riwayat penyakit pasien, perhatian dokter tentang penyakit pasien, perhatian perawat tentang penyakit pasien.
- 2) Faktor- faktor yang paling dipertimbangkan oleh responden :
  - a) Perhatian perawat tentang penyakit pasien (r 0,3866)
  - b) Perawat memahami riwayat penyakit pasien (r 0,3737)
  - c) Perhatian dokter tentang penyakit pasien (r 0,3159)

- d) Dokter memahami keluhan pasien (r 0,2427)

**E. Penutup**

**1. Kesimpulan**

- a. Pada dimensi bukti fisik dapat disimpulkan, korelasi yang memiliki hubungan paling besar adalah faktor penampilan perawat dengan nilai (r = 0,5310).
- b. Pada dimensi daya tanggap dapat disimpulkan, korelasi yang memiliki hubungan paling besar adalah faktor petugas administrasi tanggap membantu pasien (r = 0,4476 ).
- c. Pada dimensi keandalan dapat disimpulkan, korelasi yang memiliki

- hubungan paling besar adalah keterampilan perawat ( $r = 0,5793$ ).
- d. Pada dimensi jaminan dapat disimpulkan, korelasi yang paling besar adalah faktor kesabaran petugas administrasi ( $r = 0,5025$ ).
  - e. Pada dimensi empati dapat disimpulkan, korelasi yang paling besar adalah faktor perhatian perawat tentang penyakit pasien ( $r = 0,3866$ ).
  - f. Dari keseluruhan lima dimensi kualitas jasa dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh pasien memilih berobat di poliklinik saraf pada RSJD dr. RM Soedjarwadi berada di dimensi Keandalan, yaitu dokter memberi informasi yang jelas.
  - g. Namun demikian masih ada hubungan yang signifikan namun lemah, yaitu, kenyamanan ruang tunggu pendaftaran, kenyamanan ruang tunggu priksa, ketepatan waktu praktek dokter, dokter tanggap membantu pasien, petugas pendaftaran tanggap membantu pasien, dokter ahli menangani pasien, kecepatan petugas pendaftaran melayani pasien, keramahan dokter, keramahan perawat, kesabaran dokter, dokter dapat dipercaya, perhatian perawat tentang penyakit pasien, perawat memahami riwayat penyakit pasien, perhatian dokter tentang penyakit pasien, dokter memahami keluhan pasien.

## 2. Saran

- a. Guna meningkatkan pelayanan pada dimensi bukti fisik, pihak rumah sakit menambahkan tempat duduk di ruang tunggu pendaftaran dan ruang tunggu priksa demi kenyamanan pasien saat berobat, dan kepastian jadwal praktek dokter dengan merubah jadwal di pengumuman apabila jadwal praktek dokter juga berubah.
- b. Guna meningkatkan pelayanan pada dimensi daya tanggap, pihak rumah sakit memberikan pengertian kepada para petugas medis maupun non medis tentang pelayanan yang baik untuk pasien, agar lebih tanggap untuk membantu pasien yang mengalami kesulitan.
- c. Guna meningkatkan pelayanan pada dimensi keandalan sebaiknya RSJD dr. RM Soedjarwadi menambah karyawan di bagian pendaftaran agar dalam melayani pasien lebih cepat, dan dokter diberi pengarahan tentang prosedur dokter yang sesuai dengan aturan saat menangani pasien.
- d. Guna meningkatkan pelayanan pada dimensi jaminan sebaiknya pihak rumah sakit menciptakan budaya kerja yang selalu ramah terhadap pasien, selalu diberi pengertian tersebut secara berkala agar para petugas selalu ingat bahwa pasien merupakan asset enting bagi jalannya perusahaan.

- e. Guna meningkatkan pelayanan pada dimensi empati untuk menambah pengetahuan karyawan medis maupun non medis, pihak rumah sakit bisa memberikan pelatihan-pelatihan melayani pasien dengan baik sesuai dengan aturan rumah sakit yang wajib diikuti oleh karyawan, yang pada akhirnya nanti ilmu tersebut akan diterapkan pada saat bekerja, dan menciptakan perasaan puas kepada pasien sehingga pasien mau berobat lagi ke RSJD dr. RM Soedjarwadi ketika membutuhkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- H Lovelock, Christopher & Wright, Lauren K. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2007
- Handoko T, Hani & Swastha D, Basu, *Manajemen Pemasaran (Analisa Perilaku Konsumen)*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Rangkuti, Freddy, *Measuring Customer Satisfaction (teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan plus analisis kasus PLN-JP)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002
- Sabarguna, B. S., *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Edisi Revisi. Yogyakarta: CV. Agung Seto, 2008
- Samsubar, Saleh, *Statistik Non Parametrik*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE, 1986
- Siegel, Sidney, *Statistik Nonparametrik (untuk ilmu-ilmu sosial)*. Jakarta: PT. Gramedia, 1998
- Simamora, Bilson, *Membongkar Kotak Hitam Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2003
- Sugiyono, dan Wibowo, Eri. *Statistik Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.0*. Bandung: Alfabeta, 2001
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wood, Ivonne, *Layanan Pelanggan (cara praktis, murah dan inspiratif memuaskan pelanggan anda)*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009