

VOLUME 25, NO. 02, MEI 2024

Analisis

<https://asmistmaria.ac.id/wp/jurnal-analisis/>

JURNAL BISNIS dan AKUNTANSI

**Analisis Pengaruh Kesadaran Halal, Religiositas, Pengetahuan Bahan Produk,
dan Sertifikasi Halal
Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Halal Siap Saji**
Budi Santosa

**Pengaruh Pengungkapan *Sustainability Report* dan Kinerja Lingkungan
Terhadap Keinformatifan Laba**
Gracia Melania Prita Eka Putri & I Gede Siswantaya

**Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pengelolaan
Dana Desa Muzoi, Kabupaten Nias Utara, Nias**
Heribertus Andre Purwanugraha & Yohanes Yovantris Lase

**Efektivitas Penerapan *E-Commerce* Terhadap Tingkat Hunian Kamar
di Salah Satu Hotel Bintang 4 (Empat) Yogyakarta**
Teresia Tri Agustiningrum

**Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan
dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan
di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta**
Lucia Destiara Ananda Rudita

Etos Kerja Kalangan Mahasiswa Bidang Kewirausahaan di Era Digital
Iin Kristiyanti & Fx. Indrojiono

**Analisis Tingkat Mortalitas Ditinjau dari Indikator GDR, NDR, dan NMR
pada RSUD Bagas Waras Klaten**
Astilia Putri Megayani & B. Budiningsih

**Pengaruh Pengeluaran Pemerintah Bidang Kesehatan, Perlindungan Sosial, dan Pendidikan
Terhadap Indeks Pembangunan Manusia di 35 Kabupaten /Kota Jawa Tengah
Tahun 2021**
I. Agus Wantara & Maharani Civita Lestari

ISSN 1978-9750

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
ASM MARSUDIRINI SANTA MARIA YOGYAKARTA

Analisis

JURNAL BISNIS dan AKUNTANSI

Dewan Redaksi

Pelindung : Sr. M. Paula Suwarni OSF, S.Ag., M.Sos.
Pemimpin Redaksi : Dra. M.A. Susi Hermawanti, M.M.
Redaktur Pelaksana : B. Budiningsih, S.Pd., M.M.
Dewan Redaksi : Indri Erkaningrum F., SE., M.Si.
Drs. G. Jarot Windarto, M.M.
Petrus Sutomo, S.E., M.M., M.Ti.

Mitra Bestari : Prof. Dr. R. Kunjana Rahardi, M.Hum.

Administrasi & Sirkulasi : Bagas Dewa Prayudhi, A.Md.

Alamat Redaksi

Kantor : Program Studi Manajemen
ASM Marsudirini Santa Maria
Jalan Bener 14, Tegalrejo, Yogyakarta

Telepon : (0274) 585836

Faksimile : (0274) 585841

Rekening Bank : Bank Niaga Cabang Sudirman
Nomor Rekening 081-01-13752-00-3
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 ASM Marsudirini 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 AKUNTANSI

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| Analisis Pengaruh Kesadaran Halal, Religiositas, Pengetahuan Bahan Produk, dan Sertifikasi Halal Terhadap Keputusan Pembelian Makanan Halal Siap Saji Budi Santosa | 1 |
| Pengaruh Pengungkapan <i>Sustainability Report</i> dan Kinerja Lingkungan Terhadap Keinformatifan Laba Gracia Melania Prita Eka Putri & I Gede Siswantaya | 18 |
| Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Pengelolaan Dana Desa Muzoi, Kabupaten Nias Utara, Nias Heribertus Andre Purwanugraha & Yohanes Yovantris Lase | 46 |
| Efektivitas Penerapan <i>E-Commerce</i> Terhadap Tingkat Hunian Kamar di Salah Satu Hotel Bintang 4 (Empat) Yogyakarta Teresia Tri Agustiningrum | 58 |
| Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta Lucia Destiara Ananda Rudita | 69 |
| Etos Kerja Kalangan Mahasiswa Bidang Kewirausahaan di Era Digital In Kristiyanti & Fx. Indrojiono | 85 |
| Analisis Tingkat Mortalitas Ditinjau dari Indikator GDR, NDR, dan NMR pada RSUD Bagas Waras Klaten Astilia Putri Megayani & B.Budiningsih | 96 |
| Pengaruh Pengeluaran Pemerintah Bidang Kesehatan, Perlindungan Sosial, dan Pendidikan Terhadap Indeks Pembangunan Manusia di 35 Kabupaten /Kota Jawa Tengah Tahun 2021 I. Agus Wantara & Maharani Civita Lestari | 105 |

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BRAYAT MINULYA SURAKARTA

Lucia Destiara Ananda Rudita

Abstract

This study aims at determining the relationship between service quality and patient satisfaction at the Outpatient Installation of Brayat Minulya Hospital, Surakarta. Outpatient Installation is a medical service for observing, diagnosing, treating, rehabilitating, and providing other health services for the patients without requiring them to be hospitalized. Patients' satisfaction is influenced by the services provided by medical and non-medical personnels as well as more complete health service facilities. Service quality is measured through five dimensions i.e. reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangible. The relationship between service quality and patients' satisfaction was analyzed using Kendal Tau correlation. This correlation is used to find the relationship between two or more variables and the data are in ordinal or ranking form consisting of more than 10. The research results show that the 5 dimensions of service quality have a fairly strong and significant relationship with the outpatients' satisfaction.

Keywords: *service quality, patients' satisfaction, fairly strong and significant relationship*

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Kepuasan pasien menjadi suatu hal yang dianggap sangat penting bagi rumah sakit. Rumah sakit tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan kesehatan masyarakat dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Oleh karena itu diperlukan suatu konsep yang berwawasan dimana rumah sakit memusatkan perhatian penuh terhadap kebutuhan dan keinginan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu parameter mutu pelayanan rumah sakit. Pasien merasa tidak puas terhadap

pelayanannya akan memberikan *complain* terhadap pihak rumah sakit yang bersangkutan. Pasien memiliki berbagai macam karakteristik, baik pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapatan maupun harapan yang berbeda-beda sehingga rumah sakit harus berusaha mengetahui apa yang dibutuhkan pasien. Rumah Sakit Brayat Minulya perlu memahami kebutuhan masyarakat. Salah satu dasar masyarakat memilih sebuah rumah sakit adalah pelayanan yang diberikan kepada pasien dan keluarga pasien. Pelayanan yang terbaik yang ditawarkan oleh rumah sakit, akan membuat masyarakat tertarik untuk berobat pada RS Brayat Minulya. Jika pelayanan yang diberikan

kepada pasien ternyata memenuhi harapan, maka akan memberikan kepuasan bagi pasien dan keluarga pasien.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta”.

2. Perumusan Masalah

“Apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability*, *tangible*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan?”

B. Tinjauan Teori

1. Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Menurut Mu'ah (2014:7), bahwa kualitas pelayanan terkait dengan sumber daya manusia yang ada dalam rumah sakit, terkait berbagai macam profesi seperti dokter, perawat dan tenaga administrasi. Perbedaan profesi ini menyebabkan adanya perbedaan orientasi pada masing-masing komitmen dalam melaksanakan tugas sesuai dengan peran dan fungsi sebagai tenaga medis dan paramedis. Pelayanan kesehatan akan berkualitas jika tenaga medis (dokter dan perawat) dan tenaga non medis serta pelayanan penunjang termasuk sarana prasarana memberikan pelayanan yang terpadu.

2. Lima Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Wiwik Sulistiyowati (2018:81-83), terdapat lima dimensi

pokok yang digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

a. Reliabilitas (*Reliability*)

Kemampuan pihak penyedia jasa dalam memberikan jasa atau pelayanan secara tepat dan akurat sehingga pelanggan dapat mempercayai dan mengandalkannya.

b. Bukti Fisik (*Tangible*)

Meliputi penampilan dan performansi dari fasilitas-fasilitas fisik, peralatan, personel, dan material-material komunikasi yang digunakan dalam proses penyampaian layanan.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemauan atau keinginan pihak penyedia jasa untuk segera memberikan bantuan pelayanan yang dibutuhkan dengan cepat.

d. Jaminan (*Assurance*)

Pemahaman dan sikap kesopanan dari karyawan (*contact personnel*) dikaitkan dengan kemampuan mereka dalam memberikan keyakinan kepada pelanggan bahwa pihak penyedia jasa mampu memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

e. Empati (*Emphaty*)

Pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan dan perhatian yang diberikan oleh karyawan.

3. Kepuasan Konsumen

Menurut Tirtayasa (2024:241), bahwa indikator yang menjadi tolak ukur kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

a. Kualitas pelayanan atau jasa yaitu konsumen akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tersebut baik dan sesuai dengan yang diharapkan konsumen.

- b. Faktor situasi yaitu keadaan atau kondisi yang dialami oleh konsumen.
- c. Faktor pribadi yaitu karakteristik konsumen yang mencakup kebutuhan pribadi konsumen.

C. Metodologi Penelitian

1. Jenis Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, dimana data diperoleh dari kuesioner yang telah disebarakan secara langsung kepada responden (pasien rawat jalan) dan terkumpul data sebanyak 120 responden mulai dari 03 Januari 2024 s/d 23 Februari 2024 di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta.

2. Variabel Penelitian

Jenis variabel yang digunakan pada penelitian ini ada dua yaitu variabel terikat dan variabel bebas. Variabel terikat (*dependent variabel*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas, sementara variabel bebas (*independent variabel*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini variabel terikat (*dependent variabel*) yang digunakan adalah Kepuasan Pasien Rawat Jalan (Y) dan variabel bebas (*independent variabel*) yang dilambangkan dengan X terdiri dari:

- a. Waktu Pelayanan Yang Tepat (X1)
- b. Kejelasan Informasi Yang Diberikan (X2)
- c. Kebersihan Dan Kenyamanan Di Ruang Tunggu (X3)
- d. Tersedia Fasilitas Untuk Pasien Rawat Jalan Seperti Media Informasi (X4)

- e. Penampilan Petugas Bersih Dan rapi (X5)
- f. Kecepatan Petugas Melayani Pasien (X6)
- g. Petugas Berpengalaman Dalam Bidang Pekerjaannya (X7)
- h. Petugas Memiliki Pengetahuan Yang Luas Dibidang Pekerjaannya (X8)
- i. Petugas Ramah Dan Sopan Dalam Melayani (X9)
- j. Petugas Memiliki Kesabaran Dalam Melayani (X10)
- k. Petugas Memahami Kebutuhan Pasien/Keluarga Pasien (X11)
- l. Petugas Mampu Berkomunikasi Dengan Pasien/Keluarga Pasien (X12)

3. Metode Analisis Data

a. Uji Validitas

Menurut Wiratna (2022:160), uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas dilakukan pada setiap butir pertanyaan. Hasil r hitung kita bandingkan dengan r tabel dimana $df = n-2$ dengan sig 5%. Jika r tabel $<$ r hitung maka valid. Uji validitas menggunakan korelasi *product moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n\Sigma - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\}\{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}}$$

Sumber: Wiratna (2022:106)

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi
- n = Jumlah responden

- $\sum x$ = Jumlah skor item pertanyaan
- $\sum x^2$ = Jumlah skor item pertanyaan kuadrat
- $\sum y$ = Jumlah skor total item pertanyaan
- $\sum y^2$ = Jumlah skor total item pertanyaan kuadrat

b. Uji Reliabilitas

Menurut Wiratna (2022:172), bahwa uji reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan poin-poin pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliabel, dengan rumus sebagai berikut :

$$r \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Sumber: Wiratna (2022:172)

Keterangan:

- r = Koefisien reliability instrumen (*cronbachalfa*)
- k = Banyaknya butiran pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = Total varian butir
- σ_t^2 = Total varian

c. Korelasi Kendal Tau

Korelasi Kendal Tau digunakan untuk menguji dua variabel apakah ada hubungan atau tidak dengan jenis data ordinal. Data ordinal adalah data kualitatif namun dengan level yang lebih tinggi daripada data nominal, jika data nominal semua data kategori dianggap setara, maka pada data ordinal ada tingkatannya,

contohnya tanggapan dari responden jika 1 adalah sangat tidak setuju, 2 adalah tidak setuju, 3 adalah netral, 4 adalah setuju, dan 5 adalah sangat setuju. Berikut rumus korelasi Kendal Tau:

$$\tau = \frac{(Nc - Nd)}{\left(\frac{1}{2}n(n-1)\right)}$$

Sumber: Wiratna (2022:100)

Keterangan:

- τ = Koefisien korelasi Kendal Tau
- Nc = Jumlah pasangan yang konkordn (*concordant*)
- Nd = Jumlah pasangan yang diskorden (*discordant*)
- n = Jumlah pengamatan atau pasangan data

Pasangan konkorden adalah pasangan data yang memiliki peringkat yang sama pada kedua variabel, sedangkan pasangan diskorden adalah pasangan data yang memiliki peringkat yang berbeda pada kedua variabel. Nilai τ berkisar antara -1 hingga 1, nilai positif menunjukkan hubungan yang positif, nilai negatif menunjukkan hubungan yang negatif, dan nilai 0 menunjukkan tidak ada hubungan antara kedua variabel. Untuk menentukan kuat dan tidak kuatnya korelasi Kendal Tau maka dibutuhkan interpretasi nilai r sebagai berikut:

Tabel 1.

| Interpretasi Nilai r Korelasi Kendal Tau | |
|--|------------------|
| Interval Koefisiensi | Tingkat Hubungan |
| 0,00 – 0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Cukup Kuat |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat Kuat |

Sumber: Purwanto, 2022

D. Hasil dan Pembahasan

Kuesioner penelitian disebarkan secara langsung kepada responden, dimana dari sejumlah 120 data yang terkumpul, setelah dilakukan penyaringan hanya 108 data yang layak digunakan. Responden merupakan pasien di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta. Pernyataan untuk semua variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) berjumlah 13 pernyataan, dimana variabel bebas (X) sejumlah 12 pernyataan dan variabel terikat (Y) sejumlah 1 pernyataan.

1. Gambaran Umum Pasien Rawat Jalan

Berikut ini adalah karakteristik responden pasien rawat jalan Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta sebagai berikut:

a. Jenis Kelamin

Tabel 2.
Jenis Kelamin Pasien Rawat Jalan

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-Laki | 52 | 48% |
| Perempuan | 56 | 52% |
| Total | 108 | 100% |

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Brayat Minulya berjenis kelamin perempuan berjumlah 56 orang atau sebesar 52%.

b. Usia

Tabel 3.
Usia Pasien Rawat Jalan

| Usia | Jumlah | Persentase |
|-------------|--------|------------|
| < 20 th | 10 | 9% |
| 20 – 35 th | 19 | 18% |
| >35 – 50 th | 44 | 41% |
| >50 th | 35 | 32% |
| Total | 108 | 100% |

Sumber: Data Olahan penulis, 2024

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden pasien rawat jalan berusia lebih dari 35 tahun sampai 50 tahun berjumlah 44 orang atau sebesar 41%.

c. Pendidikan

Tabel 4.
Pendidikan Pasien Rawat Jalan

| Pendidikan | Jumlah | Persentase |
|---------------------|--------|------------|
| SD | 12 | 11% |
| SMP | 10 | 9% |
| SMA/SMK | 56 | 52% |
| PERGURUAN TINGGI | 30 | 28% |
| Total | 108 | 100% |

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas responden pasien rawat jalan berpendidikan SMA/SMK berjumlah 56 orang atau sebesar 52%.

d. Pekerjaan

Tabel 5.
Pekerjaan Pasien Rawat Jalan

| Pekerjaan | Jumlah | Persentase |
|-------------------|--------|------------|
| PNS | 18 | 17% |
| Pegawai Swasta | 50 | 46% |
| IRT | 25 | 23% |
| Lainnya | 15 | 14% |
| Total | 108 | 100% |

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan tabel di atas, mayoritas pasien rawat jalan dengan pekerjaan pegawai swasta berjumlah 50 orang atau 46%.

2. Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dan Kepuasan Pasien

a. Berikut hasil tanggapan pasien terhadap kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan:

Tabel 6.
Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Rawat Jalan

| No. | Dimensi Kualitas Pelayanan | SS | S | TS | STS | Total |
|---|--|----|----|----|-----|-------|
| Keandalan (<i>Reliability</i>) | | | | | | |
| 1 | Waktu pelayanan yang tepat | 30 | 50 | 28 | 0 | 108 |
| 2 | Kejelasan informasi yang diberikan | 53 | 50 | 5 | 0 | 108 |
| Tampilan Fisik Pelayanan (<i>Tangible</i>) | | | | | | |
| 3 | Kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu | 40 | 63 | 5 | 0 | 108 |
| 4 | Tersedia fasilitas untuk pasien rawat jalan seperti media informasi (poster, leaflet), timbangan berat badan, dll. | 40 | 65 | 3 | 0 | 108 |
| 5 | Penampilan petugas bersih dan rapi | 42 | 66 | 0 | 0 | 108 |
| Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) | | | | | | |
| 6 | Kecepatan petugas melayani pasien | 52 | 45 | 11 | 0 | 108 |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | | | | | | |
| 7 | Petugas berpengalaman dalam bidang pekerjaannya | 57 | 46 | 5 | 0 | 108 |
| 8 | Petugas memiliki pengetahuan yang luas dibidang pekerjaannya | 57 | 48 | 3 | 0 | 108 |
| 9 | Petugas ramah dan sopan dalam melayani | 57 | 47 | 4 | 0 | 108 |
| Empati (<i>Emphaty</i>) | | | | | | |
| 10 | Petugas memiliki kesabaran dalam melayani | 48 | 55 | 5 | 0 | 108 |
| 11 | Petugas memahami kebutuhan pasien/keluarga pasien | 48 | 59 | 1 | 0 | 108 |
| 12 | Petugas mampu berkomunikasi dengan pasien/keluarga pasien | 46 | 59 | 3 | 0 | 108 |

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner diatas dapat disimpulkan bahwa rata-rata pasien rawat jalan merasa puas dengan pelayanan di Instalasi Rawat jalan Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta.

b. Berikut hasil dari kuesioner pasien rawat jalan mengenai atribut kepuasan pasien:

| No. | Kepuasan Pasien | SS | S | TS | STS | Total |
|-----|--|----|----|----|-----|-------|
| 13 | Secara keseluruhan pasien/keluarga pasien merasa puas terhadap layanan di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta | 45 | 55 | 8 | 0 | 108 |

Sumber: Hasil Olahan Penulis, 2024

Berdasarkan hasil kuesioner dapat disimpulkan bahwa pasien rawat jalan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta.

3. Hasil Uji Validitas

Berikut hasil uji validitas dari kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta:

Tabel 7.
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan

| Item Pernyataan | r Hitung | r Tabel | Keterangan |
|-----------------|----------|---------|------------|
| P1 | 0,5992 | 0,1591 | Valid |
| P2 | 0,7588 | 0,1591 | Valid |
| P3 | 0,6707 | 0,1591 | Valid |
| P4 | 0,6946 | 0,1591 | Valid |
| P5 | 0,7335 | 0,1591 | Valid |
| P6 | 0,7706 | 0,1591 | Valid |
| P7 | 0,7333 | 0,1591 | Valid |
| P8 | 0,7403 | 0,1591 | Valid |
| P9 | 0,7914 | 0,1591 | Valid |
| P10 | 0,2999 | 0,1591 | Valid |
| P11 | 0,7399 | 0,1591 | Valid |
| P12 | 0,7606 | 0,1591 | Valid |
| P13 | 0,8208 | 0,1591 | Valid |

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

Hasil uji validitas dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 108 maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel r dengan df (degree of freedom) = n-2, jadi df = 108 – 2 = 106, maka nilai r tabel = 0,1591. Butir pertanyaan

dikatakan valid jika nilai r hitung > r tabel.

4. Hasil Uji Reliabilitas

Berikut hasil uji Reliabilitas dari kuesioner Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta:

Item-Total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| X1 | 41.09 | 24.178 | .500 | .930 |
| X2 | 40.76 | 24.783 | .610 | .923 |
| X3 | 40.77 | 24.666 | .637 | .922 |
| X4 | 40.74 | 24.512 | .683 | .921 |
| X5 | 40.72 | 23.380 | .713 | .920 |
| X6 | 40.65 | 24.137 | .709 | .920 |
| X7 | 40.56 | 24.641 | .685 | .921 |
| X8 | 40.56 | 24.603 | .693 | .921 |
| X9 | 40.61 | 23.810 | .746 | .918 |
| X10 | 40.71 | 23.945 | .711 | .920 |
| X11 | 40.69 | 24.517 | .691 | .921 |
| X12 | 40.69 | 24.289 | .713 | .920 |
| Y | 40.66 | 23.910 | .783 | .917 |

Keterangan:

- X1 : Waktu Pelayanan Yang Tepat.
- X2 : Kejelasan Informasi Yang Diberikan.
- X3 : Kebersihan Dan Kenyamanan Di Ruang Tunggu.
- X4 : Tersedia Fasilitas Untuk Pasien Rawat Jalan Seperti Media Informasi (Poster, Leafet), Timbangan Berat badan, dll.
- X5 : Penampilan Petugas Bersih Dan Rapi.
- X6 : Kecepatan Petugas Melayani Pasien.
- X7 : Petugas Berpengalaman Dalam Bidang Pekerjaannya.
- X8 : Petugas Memiliki Pengetahuan Yang Luas Di Bidang Pekerjaannya.
- X9 : Petugas Ramah Dan Sopan Dalam Melayani.
- X10 : Petugas Memiliki Kesabaran Dalam Melayani.
- X11 : Petugas Memahami Kebutuhan Pasien/Keluarga Pasien.

- X12 : Petugas Mampu Berkomunikasi Dengan Pasien/Keluarga Pasien.
- X13 : Secara Keseluruhan Pasien/Keluarga Pasien Merasa Puas Terhadap Layanan di Rumah Sakit Brayat Minulya Surakarta.

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .927 | 13 |

Hasil uji reliabilitas dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 108 dengan 13 item pernyataan dengan hasil uji *cronbach alpha* sebesar (0,927) > 0,60 maka 13 item pernyataan reliabel.

5. Hasil Korelasi Kendal Tau

a. Aspek Reliability

- 1) Waktu Pelayanan Yang Tepat

Correlations

| | | | Waktu Pelayanan Yang Tepat | Kepuasan Pasien Rawat Jalan |
|-----------------|-----------------------------|-------------------------|----------------------------|-----------------------------|
| Kendall's tau_b | Waktu Pelayanan Yang Tepat | Correlation Coefficient | 1.000 | .377** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | <.001 |
| | | N | 108 | 108 |
| | Kepuasan Pasien Rawat Jalan | Correlation Coefficient | .377** | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | <.001 | . |
| | | N | 108 | 108 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis: Terdapat hubungan yang rendah ($r = 0,377$) dan signifikan ($0,001 < 0,05$) antara waktu pelayanan yang tepat dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Correlation Coefficient* bernilai positif sebesar ($0,377$) maka bisa disimpulkan arah hubungan kedua

variabel searah yang artinya jika waktu pelayanan yang tepat meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat.

2) Kejelasan Informasi Yang Diberikan

Correlations

| | | | Kejelasan Informasi Yang Diberikan | Kepuasan Pasien |
|-----------------|------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|-----------------|
| Kendall's tau_b | Kejelasan Informasi Yang Diberikan | Correlation Coefficient | 1.000 | .514** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | <.001 |
| | | N | 108 | 108 |
| | Kepuasan Pasien | Correlation Coefficient | .514** | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | <.001 | . |
| | | N | 108 | 108 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis: Terdapat hubungan yang cukup kuat ($r = 0,514$) dan signifikan ($0,001 < 0,05$) antara kejelasan informasi yang diberikan dengan kepuasan pasien. *Correlation Coefficient* bernilai positif sebesar ($0,514$) maka bisa disimpulkan arah hubungan kedua variabel searah yang

artinya jika kejelasan informasi yang diberikan meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat.

b. Aspek Tangible

1) Kebersihan Dan Kenyamanan Di Ruang Tunggu

| Correlations | | | Kebersihan Dan Kenyamanan Di Ruang Tunggu | Kepuasan Pasien |
|-----------------|---|-------------------------|---|-----------------|
| Kendall's tau_b | Kebersihan Dan Kenyamanan Di Ruang Tunggu | Correlation Coefficient | 1.000 | .443** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | <.001 |
| | | N | 108 | 108 |
| | Kepuasan Pasien | Correlation Coefficient | .443** | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | <.001 | . |
| | | N | 108 | 108 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis: Terdapat hubungan yang cukup kuat ($r = 0,443$) dan signifikan ($0,001 < 0,05$) antara kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Correlation Coefficient* bernilai positif sebesar ($0,443$) maka bisa disimpulkan arah hubungan kedua variabel searah yang artinya

jika kebersihan dan kenyamanan di ruang tunggu meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat.

- 2) Tersedia fasilitas Untuk Pasien Rawat Jalan Seperti Media Informasi (Poster, Leaflet) Timbangan Berat Badan, Dll.

| Correlations | | | Tersedia Fasilitas Untuk Pasien Rawat Jalan Seperti Media Informasi | Kepuasan Pasien |
|-----------------|---|-------------------------|---|-----------------|
| Kendall's tau_b | Tersedia Fasilitas Untuk Pasien Rawat Jalan Seperti Media Informasi | Correlation Coefficient | 1.000 | .462** |
| | | Sig. (2-tailed) | . | <.001 |
| | | N | 108 | 108 |
| | Kepuasan Pasien | Correlation Coefficient | .462** | 1.000 |
| | | Sig. (2-tailed) | <.001 | . |
| | | N | 108 | 108 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis: Terdapat hubungan yang cukup kuat ($r = 0,462$) dan signifikan ($0,001 < 0,05$) antara tersedia fasilitas untuk pasien rawat jalan seperti media informasi dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Correlation Coefficient* bernilai positif sebesar ($0,462$) maka bisa disimpulkan arah

hubungan kedua variabel searah yang artinya jika tersedia fasilitas untuk pasien rawat jalan seperti media informasi meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat.

- 3) Penampilan Petugas Bersih Dan Rapi

| | | Correlations | |
|--------------------|--|---------------------------------------|--------------------------------|
| | | Penampilan Petugas Bersih dan Rapi | Kepuasan Pasien Rawat Jalan |
| Kendall's tau_b | Penampilan Petugas Bersih dan Rapi | Correlation | 1.000 |
| | | Coefficient | .495** |
| | | Sig. (2-tailed) | . |
| | | N | 108 |
| | Kepuasan Pasien Rawat Jalan | Correlation | .495** |
| | | Coefficient | 1.000 |
| Sig. (2-tailed) | | <.001 | |
| | N | 108 | |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis: Terdapat hubungan yang cukup kuat ($r = 0,495$) dan signifikan ($0,001 < 0,05$) antara penampilan petugas bersih dan rapi dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Correlation Coefficient* bernilai positif sebesar ($0,495$) maka bisa disimpulkan arah hubungan kedua

variabel searah yang artinya jika penampilan petugas bersih dan rapi meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat.

c. Aspek Responsiveness

- 1) Kecepatan Petugas Melayani Pasien

| | | Correlations | |
|--------------------|---|--------------------------------------|--------------------------------|
| | | Kecepatan Petugas Melayani Pasien | Kepuasan Pasien Rawat Jalan |
| Kendall's tau_b | Kecepatan Petugas Melayani Pasien | Correlation | 1.000 |
| | | Coefficient | .568** |
| | | Sig. (2-tailed) | . |
| | | N | 108 |
| | Kepuasan Pasien Rawat Jalan | Correlation | .568** |
| | | Coefficient | 1.000 |
| Sig. (2-tailed) | | <.001 | |
| | N | 108 | |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis: Terdapat hubungan yang cukup kuat ($r = 0,568$) dan signifikan ($0,001 < 0,05$) antara kecepatan petugas melayani pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Correlation Coefficient* bernilai positif sebesar ($0,568$) maka bisa disimpulkan arah hubungan kedua

variabel searah yang artinya jika kecepatan petugas melayani pasien meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat

d. Aspek Assurance

- 1) Petugas Berpengalaman dalam Bidang Pekerjaannya

| Correlations | | | Petugas Berpengalaman Dalam Bidang Pekerjaannya | Kepuasan Pasien Rawat Jalan |
|--------------------|--|-----------------|---|-----------------------------------|
| Kendall's tau_b | Petugas Berpengalaman Dalam Bidang Pekerjaannya | Correlation | 1.000 | .672** |
| | | Coefficient | | |
| | | Sig. (2-tailed) | . | <.001 |
| | | N | 108 | 108 |
| | Kepuasan Pasien Rawat Jalan | Correlation | .672** | 1.000 |
| | | Coefficient | | |
| Sig. (2-tailed) | | <.001 | . | |
| | N | 108 | 108 | |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis: Terdapat hubungan yang kuat ($r = 0,672$) dan signifikan ($0,001 < 0,05$) antara petugas berpengalaman dalam bidang pekerjaannya dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Correlation Coefficient* bernilai positif sebesar ($0,672$) maka bisa disimpulkan arah hubungan kedua variabel searah yang

artinya jika petugas berpengalaman dalam bidang pekerjaannya meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat.

2) Petugas Memiliki Pengetahuan yang Luas Dibidang Pekerjaannya

| Correlations | | | Petugas Memiliki Pengetahuan Yang Luas Dibidang Pekerjaannya | Kepuasan Pasien Rawat Jalan |
|--------------------|---|-----------------|--|-----------------------------------|
| Kendall's tau_b | Petugas Memiliki Pengetahuan Yang Luas Dibidang Pekerjaannya | Correlation | 1.000 | .708** |
| | | Coefficient | | |
| | | Sig. (2-tailed) | . | <.001 |
| | | N | 108 | 108 |
| | Kepuasan Pasien Rawat Jalan | Correlation | .708** | 1.000 |
| | | Coefficient | | |
| Sig. (2-tailed) | | <.001 | . | |
| | N | 108 | 108 | |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis : Terdapat hubungan yang kuat ($r = 0,708$) dan signifikan ($0,001 < 0,05$) antara petugas memiliki pengetahuan yang luas dibidang pekerjaannya dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Correlation Coefficient* bernilai positif sebesar ($0,708$) maka bisa disimpulkan arah hubungan kedua

variabel searah yang artinya jika petugas memiliki pengetahuan yang luas dibidang pekerjaannya meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat.

3) Petugas Ramah Dan Sopan Dalam Melayani

Correlations

| | | | Petugas Ramah Dan Sopan Dalam Melayani | Kepuasan Pasien Rawat Jalan |
|-----------------|--|-----------------|--|-----------------------------|
| Kendall's tau_b | Petugas Ramah Dan Sopan Dalam Melayani | Correlation | 1.000 | .734** |
| | | Coefficient | | |
| | | Sig. (2-tailed) | . | <.001 |
| | | N | 108 | 108 |
| | Kepuasan Pasien Rawat Jalan | Correlation | .734** | 1.000 |
| | | Coefficient | | |
| Sig. (2-tailed) | | <.001 | . | |
| | N | 108 | 108 | |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis: Terdapat hubungan yang kuat ($r = 0,734$) dan signifikan ($0,001 < 0,05$) antara petugas ramah dan sopan dalam melayani dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Correlation Coefficient* bernilai positif sebesar ($0,734$) maka bisa disimpulkan arah hubungan kedua

variabel searah yang artinya jika petugas ramah dan sopan meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat.

e. Aspek Emphaty

- 1) Petugas Memiliki Kesabaran Dalam Melayani

Correlations

| | | | Petugas Memiliki Kesabaran Dalam Melayani | Kepuasan Pasien Rawat Jalan |
|-----------------|---|-----------------|---|-----------------------------|
| Kendall's tau_b | Petugas Memiliki Kesabaran Dalam Melayani | Correlation | 1.000 | .590** |
| | | Coefficient | | |
| | | Sig. (2-tailed) | . | <.001 |
| | | N | 108 | 108 |
| | Kepuasan Pasien Rawat Jalan | Correlation | .590** | 1.000 |
| | | Coefficient | | |
| Sig. (2-tailed) | | <.001 | . | |
| | N | 108 | 108 | |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis: Terdapat hubungan yang cukup kuat ($r = 0,590$) dan signifikan ($0,001 < 0,05$) antara petugas memiliki kesabaran dalam melayani dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Correlation Coefficient* bernilai positif sebesar ($0,590$) maka bisa disimpulkan arah hubungan kedua

variabel searah yang artinya jika petugas memiliki kesabaran dalam melayani meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat.

- 2) Petugas Memahami Kebutuhan Pasien/Keluarga Pasien

Correlations

| | | | Petugas Memahami Kebutuhan Pasien/Keluarga Pasien | Kepuasan Pasien Rawat Jalan |
|-----------------------------|---|-------------|---|-----------------------------|
| Kendal l's tau_b | Petugas Memahami Kebutuhan Pasien/Keluarga Pasien | Correlation | 1.000 | .582** |
| | | Coefficient | | |
| | Sig. (2-tailed) | . | <.001 | |
| | N | 108 | 108 | |
| Kepuasan Pasien Rawat Jalan | Kepuasan Pasien Rawat Jalan | Correlation | .582** | 1.000 |
| | | Coefficient | | |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | . | |
| | N | 108 | 108 | |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis: Terdapat hubungan yang cukup kuat (0,582) dan signifikan (0,001<0,05) antara petugas memahami kebutuhan pasien/keluarga pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Correlation Coefficient* bernilai positif sebesar (0,582) maka bisa disimpulkan arah hubungan kedua

variabel searah yang artinya jika petugas memahami kebutuhan pasien/keluarga pasien meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan meningkat.

3) Petugas Mampu Berkomunikasi Dengan Pasien/Keluarga Pasien

Correlations

| | | | Petugas Mampu Berkomunikasi Dengan Pasien/Keluarga Pasien | Kepuasan Pasien Rawat Jalan |
|-----------------------------|---|-------------|---|-----------------------------|
| Kendal l's tau_b | Petugas Mampu Berkomunikasi Dengan Pasien/Keluarga Pasien | Correlation | 1.000 | .684** |
| | | Coefficient | | |
| | Sig. (2-tailed) | . | <.001 | |
| | N | 108 | 108 | |
| Kepuasan Pasien Rawat Jalan | Kepuasan Pasien Rawat Jalan | Correlation | .684** | 1.000 |
| | | Coefficient | | |
| | Sig. (2-tailed) | <.001 | . | |
| | N | 108 | 108 | |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Analisis: Terdapat hubungan yang kuat (r = 0,684) dan signifikan (0,001<0,05) antara petugas mampu berkomunikasi dengan pasien/keluarga pasien dengan kepuasan pasien rawat jalan. *Correlation Coefficient* bernilai positif sebesar (0,684), maka bisa disimpulkan arah hubungan kedua variabel searah yang artinya jika petugas mampu berkomunikasi

dengan pasien/keluarga pasien meningkat maka kepuasan pasien rawat jalan juga meningkat.

4. Ringkasan Hasil Korelasi Kendal Tau

Berikut hasil rangkuman hubungan kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi terhadap kepuasan pasien Rawat Jalan:

Tabel 8.
Hasil Ringkasan Korelasi Kendal Tau

| Dimensi | Korelasi | Signifikansi <0,05 | Keterangan |
|---|----------|-----------------------|------------------------------------|
| <i>Reliability</i> | | | |
| Waktu Pelayanan Tepat | 0,377 | 0,001<0,05 | Korelasi rendah dan signifikan |
| Kejelasan Informasi Yang Diberikan | 0,514 | 0,001<0,05 | Korelasi cukup kuat dan signifikan |
| <i>Tangible</i> | | | |
| Kebersihan dan Kenyamanan Di Ruang Tunggu | 0,443 | 0,001<0,05 | Korelasi cukup kuat dan signifikan |
| Tersedia fasilitas untuk pasien rawat jalan seperti media informasi | 0,462 | 0,001<0,05 | Korelasi cukup kuat dan signifikan |
| Penampilan Petugas Bersih dan Rapi | 0,495 | 0,001<0,05 | Korelasi cukup kuat dan signifikan |
| <i>Responsiveness</i> | | | |
| Kecepatan Petugas Melayani | 0,568 | 0,001<0,05 | Korelasi cukup kuat dan signifikan |
| <i>Assurance</i> | | | |
| Petugas Berpengalaman Dalam Bidang Pekerjaannya | 0,672 | 0,001<0,05 | Korelasi kuat dan signifikan |
| Petugas Memiliki Pengetahuan Yang Luas Dibidang Pekerjaannya | 0,708 | 0,001<0,05 | Korelasi kuat dan signifikan |
| Petugas Ramah Dan Sopan | 0,734 | 0,001<0,05 | Korelasi kuat dan signifikan |
| <i>Emphaty</i> | | | |
| Petugas Memiliki Kesabaran Dalam Melayani | 0,590 | 0,001<0,05 | Korelasi cukup kuat dan signifikan |
| Petugas Memahami Kebutuhan Pasien/Keluarga Pasien | 0,582 | 0,001<0,05 | Korelasi cukup kuat dan signifikan |
| Petugas Mampu Berkomunikasi Dengan Pasien/Keluarga Pasien | 0,684 | 0,001<0,05 | Korelasi kuat dan signifikan |

Sumber: Data Olahan Penulis, 2024

E. Kesimpulan Dan Saran

1. Kesimpulan

- a. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien rawat.
- b. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien rawat.
- c. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan

berdasarkan dimensi *responsiveness* dengan kepuasan pasien rawat.

- d. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *assurance* dengan kepuasan pasien rawat.
- e. Ada hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *emphaty* dengan kepuasan pasien rawat.

2. Saran

- a. Meningkatkan pelayanan pasien seperti: memperbaiki ketepatan waktu pelayanan, meningkatkan kecepatan dan ketepatan respons petugas dalam melayani pasien, memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada pasien, menjaga kebersihan lingkungan rumah sakit, dan meningkatkan kemampuan petugas dalam memahami serta berempati dengan pasien.
- b. Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan dan membangun komunikasi efektif.

DAFTAR PUSTAKA

Mu'ah. (2014). *Kualitas Layanan Rumah Sakit*. Sidoarjo: Zifatama

Purwanto, Anim. (2022). *Statistik Pendidikan Teori dan Aplikasi*.

Yogyakarta: Percetakan Bintang

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif R & D*. Alfabeta.

Tirtayasa, Satria., & Hazaman Khair. (2024). *Manajemen Pemasaran Dalam Memoderasi Minat Beli*. Medan: USUM Press

Wiratna. (2022). *Statistik Untuk Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: PT. Kansius

Wiwik, Sulistiyowati. (2018). *Kualitas Layanan Teori Dan Aplikasinya*. Jawa Timur: Umsida Press

BIODATA PENULIS

Budi Santosa, Program Studi Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma (*Gunadarma University*). Penulis dapat dihubungi melalui email budi6947@gmail.com

Gracia Melania Prita Eka Putri, lahir di Kediri pada tanggal 23 Januari 2000, menyelesaikan pendidikan S1 Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta tahun 2012.

I Gede Siswantaya, lahir di Singaraja pada tanggal 12 Oktober 1959, menyelesaikan pendidikan S1 akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta tahun 1990 dan S2 Magister Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang tahun 2007. Tahun 1992 sampai sekarang menjadi dosen tetap Prodi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Mata kuliah yang diampu: Akuntansi Pengantar, Akuntansi Keuangan Menengah, akuntansi keuangan lanjutan dan Akuntansi Kombinasi Bisnis.

Heribertus Andre Purwanugraha, lahir di Yogyakarta, Februari 1975, adalah seorang tenaga pendidik tetap di Program Studi Akuntansi, Departemen Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika (dahulu Fakultas Ekonomi), Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta pada tahun 1997 dan menyelesaikan Program Master Business Administration di bidang Public Finance, Graduate School of Business, Assumption University, Bangkok, Thailand tahun 2003. Penulis memiliki pengalaman meneliti di bidang Keuangan untuk organisasi nirlaba dan pernah menerbitkan Buku Akuntansi Sektor Publik sebagai bahan ajar mata kuliah. Penulis memiliki pengalaman mengajar untuk mata kuliah Akuntansi Biaya, Manajemen Biaya, Praktek Akuntansi. Di bidang seni, beliau adalah penggiat di bidang musik dan seni suara utamanya di paduan suara.

Yohanes Yovantris Lase, Alumni Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, telah Wisuda Bulan Novembers 2023.

Teresia Tri Agustiningrum, mahasiswa pada Program Studi Manajemen ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta.

Lucia Destiara Ananda Rudita, mahasiswa pada Program Studi Manajemen ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta.

Iin Kristiyanti, Dosen Program Studi Administrasi Perkantoran, ASMI Desanta Yogyakarta.

FX. Indrojiono, lahir di Yogyakarta. Latar belakang pendidikan tinggi di Akademi Bahasa Asing Santo Pignatelli Surakarta (1983), Universitas Sebelas Maret Surakarta, Jurusan Sastra dan Budaya Indonesia (1984). Pada tahun 1997 melanjutkan studi S2 di Universitas Gadjah Mada Yogyakarta, Jurusan sastra Inggris, Program studi Pengkajian Amerika. Tahun 1991 sampai sekarang menjadi dosen tetap Program Studi Administrasi Perkantoran ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta. Mata kuliah yang diampu: Bahasa Indonesia, Spoken Secretarial English. Jabatan Fungsional Lektor.

Astilia Putri Megayani, mahasiswa pada Program Studi Manajemen ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta.

Benedicta Budiningsih, S.Pd., M.M, lahir di Bantul, 14 September 1971. Tahun 1997 menyelesaikan pendidikan Sarjana Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial/Pendidikan Akuntansi FKIP USD. Tahun 2002 menyelesaikan pendidikan Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana UAJY Yogyakarta. Sejak 2001 sampai sekarang menjadi dosen tetap Program Studi Manajemen ASM Marsudirini Santa Maria Yogyakarta mata kuliah Dasar-dasar Akuntansi, Akuntansi Biaya, Akuntansi Manajemen, Aplikasi Komputer Bisnis.

I. Agus Wantara, dosen pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Program Sarjana Jurusan Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan diselesaikan di Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada. S2 diselesaikan di Jurusan Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada.

Maharani Civita Lestari, mahasiswa pada Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Bisnis dan Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

PEDOMAN PENULISAN

BAHASA

1. Naskah yang diserahkan kepada Tim Redaksi ditulis dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris.
2. Naskah ditulis sesingkat dan selugas mungkin dengan mengikuti kaidah-kaidah penulisan yang baik dan benar.

FORMAT

1. Teks naskah atau manuskrip diketik dalam MS-Word setebal 15-20 halaman A-4 dengan huruf Times New Roman atau Arial 12 point spasi ganda. Khusus kutipan langsung diindent sejauh tabulasi.
2. Marjin (batas tepi) bagian atas 2 cm, bawah 4 cm, samping kanan 3 cm dan samping kiri 1,5 cm.
3. Naskah atau manuskrip diserahkan dalam rupa print-out di atas kertas putih yang dapat dibaca dengan jelas, disertai data elektronisnya dalam disket, CD, Flash Disk, atau sarana lain yang dapat diakses Tim Redaksi.
4. Pada halaman cover dicantumkan judul tulisan, nama penulis, gelar, jabatan serta institusinya, dan catatan kaki yang menunjukkan kesediaan penulis memberikan data-data lebih lanjut.
5. Pada setiap halaman (termasuk tabel, lampiran, dan acuan/kepuustakaan) diberi angka halaman urut dengan angka 1 dan seterusnya. Khusus bagian/halaman pertama tulisan tidak diberi judul dan angka halaman.
6. Jika tidak digunakan dalam tabel, daftar, unit atau kuantitas matematis, statistik, teknis keilmuan (jarak, bobot, ukuran), angka-angka harus dilafalkan (dieja) lengkap: dua kali suku bunga yang berlaku. Dalam berbagai kasus, angka perkiraan juga dieja lengkap: masa berlakunya kira-kira lima tahun.
7. Jika dipergunakan dalam konteks nonteknis, persentase dan pecahan desimal ditulis (dieja) lengkap. Jika

digunakan dalam kerangka bahasan teknis ditulis % atau

8. Kata kunci dicantumkan setelah abstrak, terdiri atas empat kata kunci, untuk membantu si pemberi indeks.

ABSTRAK

1. Panjang abstrak tidak lebih dari 200 kata, dicantumkan pada halaman tersendiri sebelum teks isi.
2. Jika naskah berbahasa Indonesia, abstrak ditulis dalam Bahasa Inggris, sebaliknya jika naskah berbahasa Inggris, abstrak ditulis dalam Bahasa Indonesia.
3. Abstrak mencakup ikhtisar pertanyaan dan metode penelitian, temuan dan pentingnya temuan, serta kontribusinya bagi perkembangan ilmu pengetahuan.
4. Judul harus dicantumkan pada halaman abstrak, dengan disertai nama penulis dan institusinya.

TABEL DAN GAMBAR

1. Semua tabel dan gambar (grafik) yang diperlukan untuk mendukung pembahasan isi naskah dicantumkan pada halaman terpisah dan ditempatkan pada akhir teks yang berkaitan.
2. Tiap-tiap tabel dan gambar (grafik) diberi nomor urut dan judul sesuai dengan isi tabel dan gambar (grafik) termaksud.
3. Dalam teks harus terdapat acuan ke tiap-tiap tabel dan gambar (grafik) yang dicantumkan.
4. Atas tiap tabel dan gambar (grafik) harus ditunjukkan letak persisnya dalam teks dengan mempergunakan notasi yang tepat.
5. Tabel dan gambar (grafik) harus dapat diinterpretasikan tanpa harus mengacu pada teks yang sesuai.
6. Keterangan tentang sumber dan catatan harus dicantumkan di bawah tabel atau grafik.

7. Persamaan-persamaan diberi nomor dalam kurung dan penulisannya rata marjin sebelah kanan.

DOKUMENTASI

A. Acuan Karya

1. Setiap karya yang diacu dipertanggungjawabkan dengan mencantumkan nama penulis dan tahun penerbitannya sebagaimana tercantum dalam Daftar Pustaka. Kecuali itu penulis harus berusaha mencantumkan halaman karya yang diacu.
2. Contoh penulisannya: Seorang penulis (Kartajaya, 2003); dua orang penulis (Kartajaya dan Yuswohady, 2004); lebih dari dua orang penulis (Kartajaya et al. 2003), lebih dari dua sumber yang diacu bersamaan (Kartajaya, 2003; Handoko, 2004); dua tulisan atau lebih oleh seorang penulis (Kartajaya, 2003, 2004).
3. Untuk menghindari kerancuan, sebelum menuliskan angka halaman gunakan titik dua (Kartajaya, 2003:177).
4. Apabila pengarang yang diacu menerbitkan beberapa karya tulisnya sekaligus pada tahun yang sama dan semuanya harus diacu, sebaiknya digunakan akhiran a, b, c dan seterusnya: (Kartajaya, 2003a); (Kartajaya, 2003c); (Kartajaya, 2003 b; Handoko, 2004c).
5. Jika nama penulis yang diacu sudah disebutkan dalam teks, maka tidak perlu diulang: "Dikatakan oleh Kartajaya (2003:177), bahwa"
6. Jika tulisan yang diacu merupakan karya sebuah institusi, maka penulisan acuan harus menggunakan akronim atau singkatan sependek mungkin: (BEJ, 1998)
7. Jika tulisan yang diacu berasal dari kumpulan tulisan yang diketahui nama penulisnya, maka yang dicantumkan adalah nama penulis dan tahun penerbitan tulisan. Jika nama penulis tidak diketahui, maka yang dicantumkan

adalah nama penyunting dan tahun penerbitan kumpulan tulisan.

B. Daftar Acuan/Daftar Pustaka

1. Pada akhir naskah/manuskrip dicantumkan Daftar Acuan atau Daftar Pustaka dan hanya berisi karya-karya yang diacu.
2. Setiap entri dalam daftar memuat semua data yang dibutuhkan, dengan format berikut.
 - a. Acuan diurutkan secara alfabetis berdasarkan nama akhir (keluarga) pengarang pertama atau institusi yang bertanggung jawab atas karya termaksud.
 - b. Setelah tanda koma, tambahkan inisial nama depan pengarang dan selalu diakhiri tanda titik.
 - c. Setelah koma, tuliskan tahun terbit karya termaksud dan diakhiri tanda titik.
 - d. Selanjutnya tuliskan judul jurnal atau karya yang diacu, dan tidak boleh disingkat.
 - e. Jika ada dua karya atau lebih dari penulis yang sama, maka penulisannya diurutkan secara kronologis (menurut tahun terbitnya).
 - f. Jika ada dua karya atau lebih dari penulis yang sama dan diterbitkan pada tahun yang sama, maka penulisannya dibedakan dengan huruf yang diletakkan di belakang angka tahun.
3. Contoh Penulisan:
 - a. Majalah
Sinamo, J.H. 1999. "Learning for Success," *Manajemen*, 125, pp.3-5.
 - b. Jurnal
Klimoski, R. & S. Palmer, 1993. "The ADA and the hiring process in organizations," *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 45, pp. 10-36.

c. Buku

Zikmund, W. G. 2000. Business research methods, 3rd edition, Orlando, The Dryden Press.

d. Kumpulan Tulisan

Jika nama penulis diketahui:

Anderson, W. 1958. Kerangka Analitis untuk Pemasaran. Dalam A. Usmara & B. Budiningsih (Penyunting). 2003. Marketing Classic, pp 55-76, Yogyakarta: Penerbit Amara Books.

Jika nama penulis tidak diketahui:

Harianto, F, & S. Sudomo, 1998. Perangkat dan Teknik Analisis Investasi di Pasar Modal Indonesia, pp. 25-134.

e. Tesis/Disertasi

Sanusi,E.S. 2001. Faktor-faktor permintaan dan penawaran yang mempengaruhi premium asing di Bursa Efek Jakarta, Tesis tidak diterbitkan, Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.

f. Artikel On-Line

Meyer, A.S. & K.Bock. 1992. Employee assistant programs supervisory referrals: Characteristics of referring and nonreferring supervisors (On-Line), Available [http:Hostname:www.businessmags.com,Directory:main/article.html](http://Hostname:www.businessmags.com,Directory:main/article.html)

CATATAN KAKI

1. Catatan kaki tidak digunakan untuk menuliskan acuan.
2. Catatan kaki hanya digunakan untuk memberikan informasi lebih lanjut atas suatu pokok bahasan, yang jika dicantumkan dalam teks dapat mengganggu kesinambungan tingkat keterbacaan teks.
3. Catatan kaki diletakkan pada akhir teks yang hendak dijelaskan, ditandai dengan nomor urut angka Arab yang ditulis superskrip.
4. Keterangan catatan kaki diketik dengan spasi ganda pada bagian bawah halaman yang berkaitan, ditandai (diawali) dengan angka Arab yang sesuai dan diketik superskrip.