



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah pencatatan peristiwa, hal, keterangan atau karakteristik sebagian atau seluruh elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian.

4.1.1 Gambaran Umum RSUD Bangkinang

4.1.1.1 Profil RSUD Bangkinang

Rumah Sakit Umum Bangkinang adalah Rumah Sakit Milik Pemerintah Daerah Kabupaten Kampar yang berdiri sejak Pemerintahan Hindia Belanda dan diresmikan menjadi Rumah Sakit milik Pemerintah pada tahun 1979. Sejak tahun 1981 RSUD Bangkinang hanya tergolong rumah sakit tipe D sesuai dengan perkembangan kebutuhan pelayanan maka pada tanggal 05 Juni 1996, berdasarkan SK Menkes Nomor: 551/Menkes/SK/VI/1996 tentang peningkatan kelas RSUD Bangkinang Milik Pemerintah Kabupaten Daerah Tingkat II Kampar, maka RSUD Bangkinang diakui sebagai rumah sakit tergolong tipe C, dan pada tanggal 19 Desember 2011 RSUD Bangkinang menjadi Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) dengan Surat Keputusan Bupati Kampar Nomor: 060/ORG/303/2011 tentang penetapan Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bangkinang sebagai satuan kerja perangkat daerah Kabupaten Kampar yang menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum Daerah (PPK-BLUD) secara penuh.

Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang adalah Rumah Sakit Daerah Kelas C yang sedang berkembang dalam rangka berupaya memperbaiki mutu pelayanan yang seiring dengan perubahan nilai dalam masyarakat (sosial, ekonomi, budaya, tingkat pendidikan, persaingan dan perkembangan iptekdok) yang meningkatkan harapan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang lebih baik atau bermutu dan sejalan dengan fungsinya sebagai Rumah Sakit tipe C yang akan mengarah ke tipe B. Pada tanggal 01 April 2015 telah menempati gedung baru yang terletak di Jln. Lingkar Bangkinang. Berada dekat dengan jalan poros utama



yang menghubungkan ke arah Sumatera Barat maupun daerah Riau lain seperti Rokan hulu, Duri atau Dumai.

Luas lahan yang tercatat saat ini lebih kurang 3,2 ha, sedangkan area pengembangan masih berupa tanah kosong seluas 3 ha, dimana pada lahan tersebut mempunyai kemiringan lereng yang bervariasi dan berbukit. Rumah Sakit Umum Daerah termasuk salah satu Organisasi Sosial yang memiliki tanggung jawab moral atau akuntabilitas kepada rakyat banyak, dengan demikian Rumah Sakit berkewajiban melayani semua golongan masyarakat, baik masyarakat kelas bawah (miskin), kelas menengah maupun masyarakat kelas atas.

4.1.1.2 Perencanaan Strategis

Visi adalah cara pandang jauh kedepan kemana dan bagaimana Rumah sakit Umum Daerah Bangkinang harus dibawa dan berkarya agar tetap konsisten, eksis, antisipatif, inovatif, dan produktif, atau dapat juga dikatakan visi adalah suatu gambaran keadaan masa depan yang diinginkan Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang dalam jangka lima (5) tahun kedepan 2015-2019. Untuk menghadapi era globalisasi yang akan datang, Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang telah menetapkan visi yaitu *“Terwujudnya BLUD Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang yang moderen, professional dan menyenangkan”*

Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh *stakeholder*, terutama bagi masyarakat pengguna jasa rumah sakit yang selalu menginginkan perbaikan dan perubahan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang. Sedangkan untuk mencapai Visi tersebut Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang telah menetapkan Misi sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kompetensi SDM pada semua lini pelayanan kesehatan perorangan yang professional, santun dan meningkatkan daya saing di Provinsi Riau.
- b. Mengembangkan pembangunan gedung Rumah Sakit sesuai *master plan* secara bertahap, melengkapi peralatan medis dan non medis serta

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengembangan fasilitas umum agar mampu memberikan rasa aman dan nyaman, serta menyenangkan pelanggan.

- c. Mengembangkan manajemen modern berbasis informasi teknologi melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit.
- d. Mengembangkan pelayanan unggulan sesuai dengan tuntutan lingkungan dan perkembangan penyakit di Kabupaten Kampar.
- e. Mendukung terhadap pengembangan agrobisnis di Kabupaten Kampar melalui pelayanan kesehatan perorangan agar mampu meningkatkan produktifitas SDM.

4.1.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2012 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar pada BAB XXXVI Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang, Susunan Organisasi, Kependudukan dan Tugas Pokok dan Fungsi Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang adalah sebagai berikut :

1. Susunan Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang, terdiri dari :
 - a. Direktur
 - b. Kepala Bagian Administrasi Umum, terdiri dari :
 1. Sub Bagian Perlengkapan dan Rumah Tangga
 2. Sub Bagian Umum, Hukum, Informasi dan Kemitraan
 3. Sub Bagian Perencanaan Anggaran
 - c. Bidang Pelayanan, terdiri dari :
 1. Seksi Pelayanan Medik dan Penunjang Medik
 2. Seksi Pelayanan Keperawatan
 - d. Bidang SDM dan Pendidikan, Terdiri dari :
 1. Seksi Administrasi dan Pembinaan SDM
 2. Seksi Pendidikan, Pelatihan dan Peningkatan Kompetensi SDM
 - e. Bidang Keuangan, Terdiri dari :
 1. Seksi Perbendaharaan dan Verifikasi
 2. Seksi Akuntansi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

f. Kelompok Jabatan Fungsional

2.

Kedudukan

- a. Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang merupakan unsur pendukung tugas Kepala Daerah di bidang pelayanan kesehatan.
- b. Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang dipimpin oleh seorang Kepala yang disebut Direktu yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalu Sekretaris Daerah.
- c. Direktur diangkat dan diberhentikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Bagian Administrasi Umum dipimpin oleh Kepala Bagian Administrasi Umum yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Direktur.
- e. Bidang dipimpin oleh Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada direktur.
- f. Sub Bagian dipimpin oleh Kepala Suba Bagian yang bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Administrasi Umum.
- g. Seksi dipimpin oleh Kepala seksi yang bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.
- h. Jumlah dan jenis jabatan fungsional akan diatur lebih lanjut dengan Peraturan Bupati.

3.

Tugas Pokok

Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan dibidang pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna dengan mengutamakan penyembuhan, pemulihan dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan.

4.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut Rumah Sakit Umum Daerah Bangkinang, mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Menyelenggarakan Pelayanan Medis.
- b. Menyelenggarakan Pelayanan Penunjang Medis dan Non Medis
- c. Menyelenggarakan Pelayanan dan Asuhan Keperawatan.
- d. Menyelenggarakan Pelayanan Rujukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

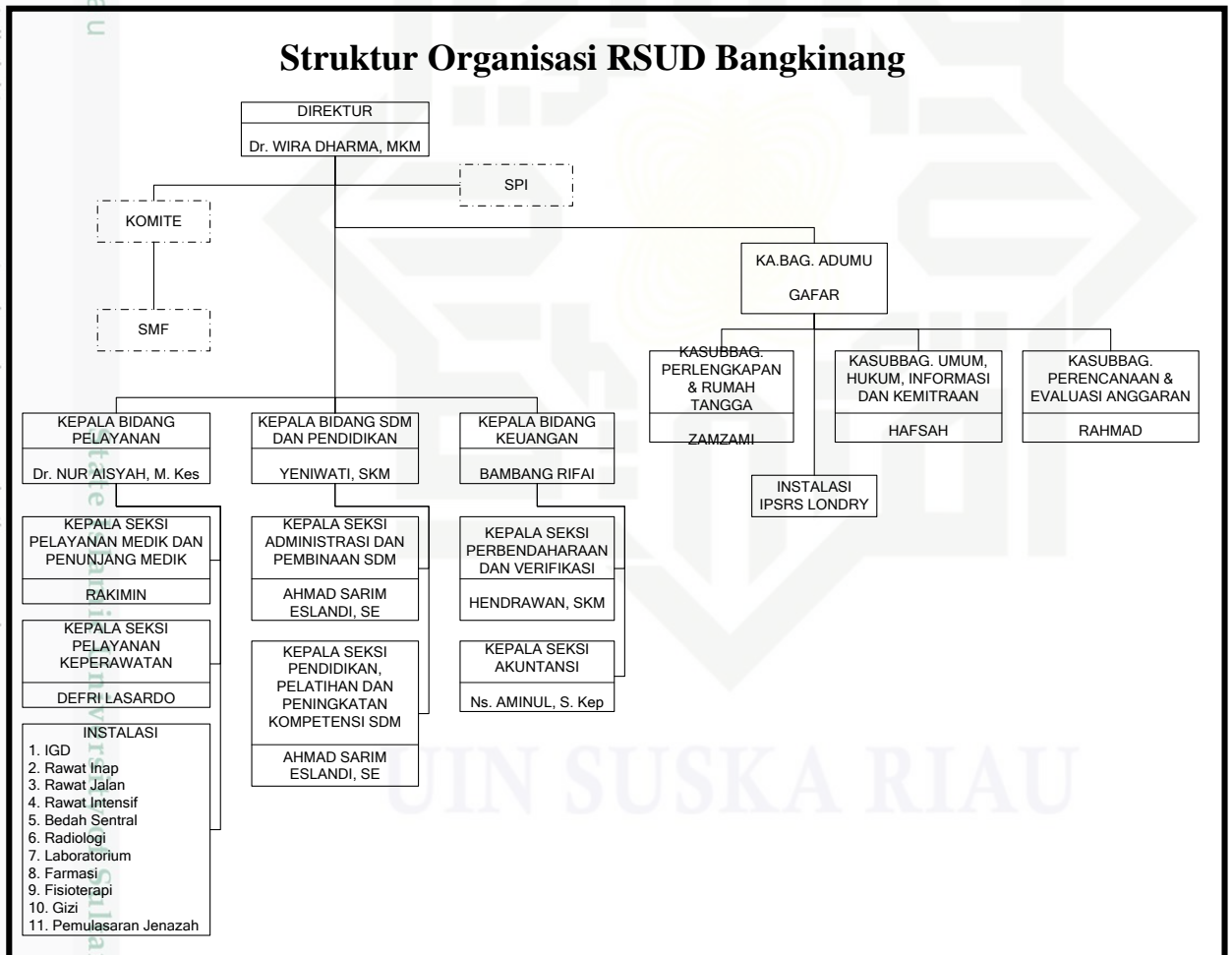
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Menyelenggarakan Peningkatan kemampuan SDM medis, para medis dan manajemen Rumah Sakit.
- f. Menyelenggarakan Penelitian khusus dibidang Medis.
- g. Melakukan pengelolaan Administrasi Umum dalam bidang Ketatausahaan, Kepegawaian, Keuangan, dan Perlengkapan.
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

4.1.1.4 Struktur Organisasi RSUD Bangkinang

Adapun susunan organisasi RSUD Bangkinang dari Direktur sampai ke kepala Bidang adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi
(Sumber : Profil RSUD Bangkinang, 2015)

4.1.1.5 Susunan Organisasi dan Tata Kerja RSUD Bangkinang

Berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Kampar Nomor 06 Tahun 2012 adalah sebagai berikut :

1. Direktur

a. Tugas Pokok

Membantu Bupati dalam penyelenggaraan Pemerintahan dibidang pelayanan kesehatan secara berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan standart pelayanan rumah sakit dengan mengutamakan penyembuhan, pemulihan dengan upaya peningkatan serta pencegahan dan melaksanakan upaya rujukan. (Preventif, Curative maupun Rehabilitatif).

b. Fungsi

1. Menyelenggarakan pelayanan medis
2. Menyelenggarakan pelayanan penunjang medis dan non medis
3. Menyelenggarakan pelayanan dan asuhan keperawatan
4. Menyelenggarakan pelayanan rujukan
5. Menyelenggarakan peningkatan kemampuan SDM para medis dan manajemen Rumah Sakit
6. Menyelenggarakan penelitian khusus dibidang medis
7. Melakukan pengolahan Administrasi Umum, Kepegawaian dan Keuangan
8. Menyusun rencana kebijakan (strategi) RSUD Bangkinang dalam rangka penerapan kebijakan Bupati.
9. Merumuskan kebijakan operasional RSUD Bangkinang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
10. Mendistribusikan tugas, sumber daya dan tanggung jawab kepada kepala bagian Administrasi Umum, para Kepala Bidang, Komite, Satuan Pemeriksa Internal dan para bawahan lainnya
11. Mengkoordinasikan tugas Bagian Administrasi Umum, Bidang, Komite, Satuan Pemeriksa Internal dan para bawahannya
12. Memberikan petunjuk dan bimbingan teknis kepada para bawahan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Ha cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Melakukan pembinaan, pengawasan dan pengendalian
14. Menilai prestasi kerja bawahan dengan memberikan DP3 setiap tahun dan sebagai bagan perimbangan pengembangan karier
15. Mengevaluasi hasil kegiatan RSUD sebagai bagan informasi dan pertanggung jawaban kepada atasan
16. Melakukan koordinasi lintas sektoral dalam rangka penerapan kebijakan Bupati
17. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah dengan bidang tugasnya.

2. Kepala Bagian Administrasi Umum

a. Tugas Pokok

Membantu Direktur dalam penyelenggaraan urusan Administrasi Umum, perlengkapan dan kerumahtanggaan, umum, Hukum, Informasi dan Kemitraan serta penyelenggaraan urusan penyusunan dan evaluasi anggaran, mengkoordinasikan perencanaan program pembangunan kesehatan rumah sakit dan penyusunan pelaporan kegiatan.

b. Fungsi

1. Menyusun rencana kegiatan bagian Administrasi Umum, dalam rangka penerapan kebijakan (strategi) rumah sakit berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku
2. Menyusun rencana kebutuhan sumber daya berupa sarana prasarana, tenaga peralatan, bahan dan kebutuhan lainnya sesuai dengan kebijakan rumah sakit. Prosedur dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Mendistribusikan tugas dan sumber daya kepada para kepala sub bagian agar tugas masing-masing sesuai dengan rencana kerja yang telah ditetapkan dan perundang-undangan yang berlaku.
4. Memimpin para Kepala Sub Bagian agar dapat menyelenggarakan tugas masing-masing sesuai rencana kerja yang telah ditetapkan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Mengkoordinir para Kepala Sub Bagian dan Instalasi Pemeliharaan Sarana Rumah Sakit (IPS-RS) dan Instalasi Loundri agar dapat melaksanakan tugasnya dalam jalinan kerjasama yang sinergis dan harmonis.
6. Memberikan petunjuk dan arahan serta bimbingan teknis kepada bawahan agar pelaksanaan tugas berjalan sesuai dengan yang telah direncanakan
7. Mengawasi, mengendalikan dan membina pelaksanaan tugas-tugas dibagian Administrasi Umum RSUD agar sesuai dengan ketentuan dan peraturan.
8. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan pengembangan karier
9. Mengevaluasi hasil kegiatan Bagian Administrasi Umum secara keseluruhan
10. Membuat laporan hasil kegiatan dibidang tugasnya, sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada atasan
11. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.

3. Kepala Bidang Keuangan

a. Tugas Pokok

Membantu Direktur dalam penyelenggaraan urusan Keuangan dalam hal menyiapkan bahan dan perencanaan dan mobilisasi dana, perbendaharaan dan verifikasi, untuk peningkatan pelayanan kesehatan.

b. Fungsi

1. Menyelenggarakan pelayanan Keuangan dan pengembangan penyusunan anggaran mobilisasi dana, perbendaharaan dan verifikasi.
2. Mengkoordinir pelaksanaan pengelolaan penyusunan anggaran dan mobilisasi dan, perbendaharaan dan verifikasi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pembinaan, pengawasan, penilaian dan evaluasi terhadap penatalaksanaan penyusunan anggaran dan mobilisasi dana, perbendaharaan dan verifikasi.
4. Mengkoordinis dan memeriksa setiap laporan keuangan serta melakukan pengolahan administrasi keuangan sesuai ketentuan dan aturan.
5. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur sesuai bidang tugas.

4. Kepala Bidang Pelayanan

a. Tugas Pokok

Membantu Direktur dalam penyelenggaraan urusan pelayanan medis, pelayanan penunjang medis, pelayanan keperawatan, mengkoordinir dan melakukan pemantauan serta pengawasan, penilaian penggunaan fasilitas kegiatan pelayanan terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit.

b. Fungsi

1. Menyelenggarakan koordinasi dan pengawasan dan pengendalian pelayanan medis. Pelayanan penunjang dan pelayanan keperawatan.
2. Merencanakan kebutuhan penunjang pelayanan, keperawatan dan rencana anggaran biaya.
3. Merencanakan dan mengkoordinasikan kebutuhan penunjang dalam pengembangan Rumah Sakit, kebutuhan tenaga medism para medis, dan tenaga penunjang pelayanan.
4. Melakukan koordinasi dengan Komite Medik, Komite Keperawatan untuk menunjang pelayanan Rumah Sakit.
5. Mengadakan koordinasi serta memberikan bimbingan kepada Instalasi dan pada kelompok Staf medis.
6. Pembinaan, pengawasan, penilaian dan evaluasi terhadap jajarannya serta pada kelompok staf medis.

4.1.2 Deskriptif Data

4.1.2.1 Data Berdasarkan Demografi Responden

Dari 86 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dapat diketahui Demografi responden adalah sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin

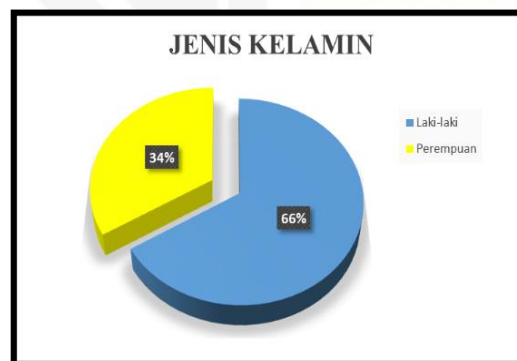
Berdasarkan Rekapitulasi data yang diperoleh, terdapat jumlah laki-laki yaitu sebanyak 57 responden dan jumlah perempuan yaitu sebanyak 29 responden. Berikut ini adalah data Rekapitulasinya :

Tabel 4.1 Data Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Responden | Persentase |
|---------------|-----------|--------------|
| Laki-laki | 57 | 66 % |
| Perempuan | 29 | 34 % |
| Total | 86 | 100 % |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Adapun perbedaan jumlah responden dari jenis kelamin, dapat dilihat dari gambar *diagram pie* berikut :



Gambar 4.2 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Umur

Berdasarkan pengumpulan data diperoleh jumlah responden yang berumur 18-22 Tahun yaitu 10 orang, jumlah responden yang berumur 23-27 Tahun yaitu 5 orang, jumlah responden yang berumur 28-32 Tahun yaitu 12 orang, jumlah responden yang berumur 33-37 Tahun yaitu 34 orang, jumlah responden yang berumur 38-42 yaitu 8 orang, dan jumlah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responden yang berumur >42 Tahun yaitu 17 orang. Berikut adalah data rekapitulasi umur responden:

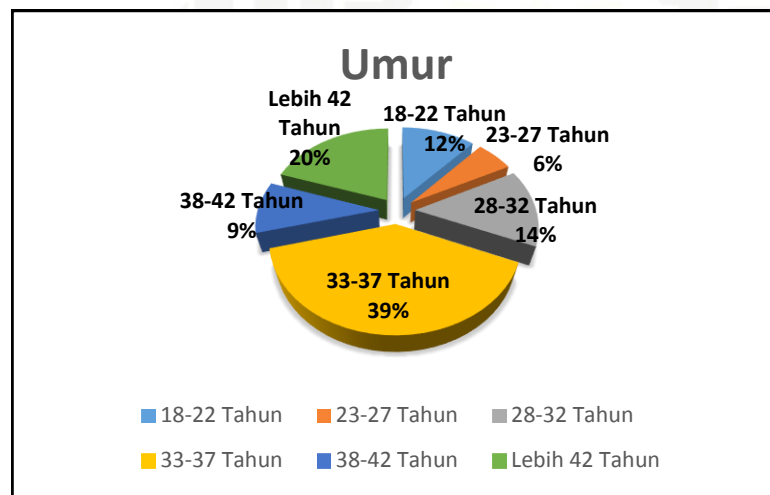
Tabel 4.2 Data Demografi Responden Berdasarkan umur

| Umur | Responden | Persentase |
|--------------|-----------|--------------|
| 18-22 Tahun | 10 | 12 % |
| 23-27 Tahun | 5 | 6 % |
| 28-32 Tahun | 12 | 14 % |
| 33-37 Tahun | 34 | 39 % |
| 38-42 Tahun | 8 | 9 % |
| > 42 Tahun | 17 | 20 % |
| Total | 86 | 100 % |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Adapun perbedaan jumlah responden dari segi umur, dapat dilihat pada

Gambar 4.3 :



Gambar 4.3 Persentase Responden Berdasarkan Umur

3. Pekerjaan

Berdasarkan rekapitulasi data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner didapat demografi pekerjaan responden yang terdiri dari 18 orang bekerja sebagai PNS, 26 orang bekerja sebagai karyawan swasta, 13 orang bekerja sebagai wiraswasta, 8 orang mahasiswa/pelajar, 13 orang ibu rumah tangga, dan 8 orang dengan profesi lain-lain. Untuk rekapitulasi data pekerjaan responden dapat dilihat sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.3 Data Demografi Berdasarkan Pekerjaan

| Pekerjaan | Responden | Persentase |
|-------------------|-----------|-------------|
| PNS | 18 | 21 % |
| Karyawan Swasta | 26 | 30 % |
| Wiraswasta | 13 | 15 % |
| Mahasiswa/Pelajar | 8 | 10 % |
| Ibu Rumah Tangga | 13 | 15 % |
| DLL | 8 | 9 % |
| Total | 86 | 100% |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Adapun dari perbedaaan responden dari segi pekerjaan pelanggan , dapat dilihat pada Gambar 4.4 sebagai berikut:



Gambar 4.4 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

4. Jarak RSDU Bangkinang dari Rumah Responden

Berdasarkan rekapitulasi data yang diperoleh yaitu jarak rumah sakit ke rumah responden yang memiliki jarak terdekat <1km yaitu sebanyak 13 orang, 1-5km yaitu sebanyak 15 orang, 6-10km yaitu sebanyak 12 orang, 11-15km yaitu sebanyak 19 orang, 16-20km yaitu sebanyak 7 orang, dan >20km yaitu sebanyak 20 orang. Untuk rekapitulasi data jarak RSUD Bangkinang dari rumah responden dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.4 Data Demografi Responden Berdasarkan Jarak

| Jarak | Responden | Persentase |
|--------------|-----------|-------------|
| < 1km | 13 | 15% |
| 1-5km | 15 | 18% |
| 6-10km | 12 | 14% |
| 11-15km | 19 | 22% |
| 16-20km | 7 | 8% |
| > 20km | 20 | 23% |
| Total | 86 | 100% |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun dari perbedaaan responden dari segi pekerjaan pelanggan , dapat dilihat pada Gambar 4.4 sebagai berikut:



Gambar 4.5 Persentase Responden Berdasarkan Jarak

5. Alasan Memilih RSUD Bangkinang

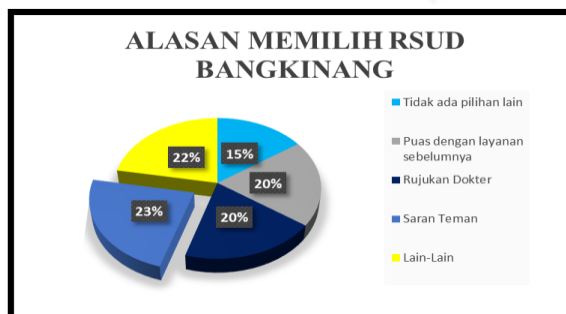
Berdasarkan rekapitulasi data yang diperoleh untuk demografi responden yang memberikan alasan tidak ada pilihan lain yaitu sebanyak 13 orang, 17 orang memberikan alasan puas terhadap layanan sebelumnya, 17 orang memberikan alasan rujukan dokter, 20 orang memberikan alasan saran teman, dan 19 orang memberikan alasan lain-lain.

Tabel 4.5 Data Demografi Responden Berdasarkan Alasan

| Alasan | Responden | Persentase |
|--------------------------------|-----------|-------------|
| Tidak ada pilihan lain | 13 | 15% |
| Puas dengan layanan sebelumnya | 17 | 20% |
| Rujukan Dokter | 17 | 20% |
| Saran Teman | 20 | 23% |
| Lain-Lain | 19 | 22% |
| Total | 86 | 100% |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Adapun dari perbedaaan responden dari segi pekerjaan pelanggan, dapat dilihat pada Gambar 4.6 sebagai berikut:



Gambar 4.6 Persentase Responden Berdasarkan Alasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. RSUD Bangkinang Jadi Pilihan

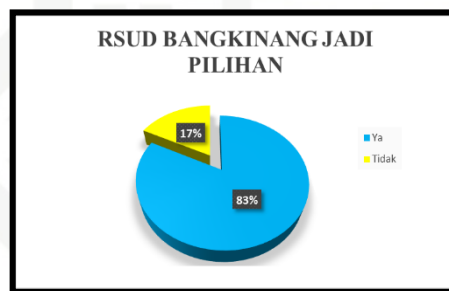
Berdasarkan rekapitulasi data hasil penyebaran kuesioner dimana responden yang memberikan jawaban Ya jika terjadi emergency IGD RSUD Bangkinang jadi pilihan yaitu sebanyak 71 orang dan jumlah responden yang memberikan jawaban Tidak yaitu sebanyak 15 orang.

Tabel 4.6 Data Demografi Responden Berdasarkan Pilihan

| Pilihan | Responden | Persentase |
|--------------|-----------|-------------|
| Ya | 71 | 83% |
| Tidak | 15 | 17% |
| Total | 86 | 100% |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Adapun perbedaan responden dari segi pekerjaan pelanggan , dapat dilihat pada Gambar 4.7 sebagai berikut:



Gambar 4.7 Persentase Responden Berdasarkan Pilihan

4.1.2.2 Tabulasi Data Kuesioner

1. Data Jawaban Responden Mengenai Kinerja IGD RSUD Bangkinang

Tabel 4.7 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Tangible*)

| No. | Item pernyataan <i>Tangible</i> | Jawaban Responden Terhadap Kinerja | | | | |
|---------------|---|------------------------------------|-----|----|----|----|
| | | SB | B | CB | KB | TB |
| 1 | Ruang IGD bersih dan nyaman | 34 | 32 | 17 | 3 | 0 |
| 2 | Ruang tunggu keluarga pasien yang nyaman | 12 | 34 | 28 | 12 | 0 |
| 3 | IGD selalu menyediakan ambulans setiap saat | 39 | 32 | 12 | 3 | 0 |
| 4 | IGD memiliki papan informasi yang jelas | 9 | 30 | 29 | 18 | 0 |
| Jumlah | | 94 | 128 | 86 | 36 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.8 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Reliability*)

| No. | Item Pernyataan <i>Reliability</i> | Jawaban Responden Terhadap Kinerja | | | | |
|---------------|--|------------------------------------|-----|----|----|----|
| | | SB | B | CB | KB | TB |
| 5 | IGD memberikan layanan tepat pada waktunya 5 Menit setelah pasien sampai | 40 | 32 | 12 | 2 | 0 |
| 6 | Dokter memberikan solusi yang tepat terhadap penyakit yang diderita pasien | 35 | 37 | 9 | 5 | 0 |
| 7 | Tenaga medis teliti dalam menangani pasien | 20 | 41 | 23 | 2 | 0 |
| 8 | Apotik menyediakan obat yang lengkap | 25 | 33 | 21 | 7 | 0 |
| 9 | Pihak rekam medis IGD cepat dalam pengurusan administrasi | 34 | 31 | 17 | 4 | 0 |
| Jumlah | | 154 | 174 | 82 | 20 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Tabel 4.9 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Responsiveness*)

| No. | Item Pernyataan <i>Responsiveness</i> | Jawaban Responden Terhadap Kinerja | | | | |
|---------------|---|------------------------------------|-----|----|----|----|
| | | SB | B | CB | KB | TB |
| 10 | Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien | 25 | 30 | 22 | 9 | 0 |
| 11 | Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa ke ruang IGD | 26 | 33 | 14 | 13 | 0 |
| 12 | Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien | 28 | 27 | 23 | 8 | 0 |
| 13 | Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien | 19 | 34 | 31 | 2 | 0 |
| Jumlah | | 98 | 124 | 90 | 32 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.10 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Assurance*)

| No. | Item Pernyataan Assurance | Jawaban Responden Terhadap Kinerja | | | | |
|---------------|---|------------------------------------|-----|----|----|----|
| | | SB | B | CB | KB | TB |
| 14 | Dokter memberikan kejelasan tentang penyakit yang diderita pasien | 32 | 39 | 14 | 1 | 0 |
| 15 | IGD memberikan pertolongan secepatnya bagi pasien gawat darurat tanpa meminta uang muka | 37 | 36 | 13 | 0 | 0 |
| 16 | Dokter dan petugas medis berpakaian rapi dan bersih | 19 | 40 | 26 | 1 | 0 |
| 17 | Dokter dan tenaga medis yang profesional | 28 | 41 | 15 | 2 | 0 |
| Jumlah | | 116 | 156 | 68 | 4 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Tabel 4.11 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Emphaty*)

| No. | Item pernyataan Emphaty | Jawaban Responden Terhadap Kinerja | | | | |
|---------------|---|------------------------------------|-----|----|----|----|
| | | SB | B | CB | KB | TB |
| 18 | Dokter menunjukkan rasa kepedulian dan prihatin terhadap penyakit yang di derita pasien | 18 | 29 | 22 | 17 | 0 |
| 19 | Dokter dapat dengan baik dan sopan menjelaskan tentang penyakit yang di derita pasien | 42 | 26 | 12 | 6 | 0 |
| 20 | Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien | 11 | 55 | 16 | 4 | 0 |
| 21 | Petugas medis dengan sopan melakukan penanganan medis terhadap pasien | 32 | 37 | 17 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 103 | 147 | 67 | 27 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.12 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Access*)

| No. | Item Pernyataan <i>Access</i> | Jawaban Responden Terhadap Kinerja | | | | |
|---------------|---|------------------------------------|-----|----|----|----|
| | | SB | B | CB | KB | TB |
| 22 | Ruang IGD tidak jauh dari pintu gerbang Rumah Sakit | 36 | 31 | 16 | 3 | 0 |
| 23 | Tempat parkir di IGD luas | 24 | 42 | 15 | 5 | 0 |
| 24 | IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi | 13 | 35 | 33 | 5 | 0 |
| 25 | IGD menyediakan pelayanan 24 jam setiap hari | 34 | 39 | 12 | 1 | 0 |
| Jumlah | | 107 | 147 | 76 | 14 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Tabel 4.13 Tabulasi Data Kuesioner Kinerja (*Secure*)

| No. | Item Pernyataan <i>Secure</i> | Jawaban Responden Terhadap Kinerja | | | | |
|---------------|--|------------------------------------|----|----|----|----|
| | | SB | B | CB | KB | TB |
| 26 | Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran | 18 | 32 | 25 | 11 | 0 |
| 27 | Tempat parkir yang aman | 15 | 43 | 26 | 2 | 0 |
| Jumlah | | 33 | 75 | 51 | 13 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

2. Data Jawaban Responden Mengenai Kepentingan Terhadap Pelayanan IGD RSUD Bangkinang

Tabel 4.14 Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan (*Tangible*)

| No. | Item Pernyataan <i>Tangible</i> | Jawaban Responden Terhadap Kepentingan | | | | |
|---------------|---|--|-----|----|----|----|
| | | SP | P | CP | KP | TP |
| 1 | Ruang IGD bersih dan nyaman | 27 | 40 | 19 | 0 | 0 |
| 2 | Ruang tunggu keluarga pasien yang nyaman | 9 | 34 | 43 | 0 | 0 |
| 3 | IGD selalu menyediakan ambulans setiap saat | 32 | 43 | 11 | 0 | 0 |
| 4 | IGD memiliki papan informasi yang jelas | 29 | 46 | 11 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 97 | 163 | 84 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.15 Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan (*Reliability*)

| No. | Item Pernyataan <i>Reliability</i> | Jawaban Responden Terhadap Kepentingan | | | | |
|---------------|--|--|-----|----|----|----|
| | | SP | P | CP | KP | TP |
| 5 | IGD memberikan layanan tepat pada waktunya 5 Menit setelah pasien sampai | 33 | 43 | 10 | 0 | 0 |
| 6 | Dokter memberikan solusi yang tepat terhadap penyakit yang diderita pasien | 28 | 45 | 13 | 0 | 0 |
| 7 | Tenaga medis teliti dalam menangani pasien | 31 | 39 | 16 | 0 | 0 |
| 8 | Apotik menyediakan obat yang lengkap | 36 | 40 | 10 | 0 | 0 |
| 9 | Pihak rekam medis IGD cepat dalam pengurusan administrasi | 26 | 42 | 18 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 154 | 209 | 67 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Tabel 4.16 Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan (*Responsiveness*)

| No. | Item Pernyataan <i>Responsiveness</i> | Jawaban Responden Terhadap Kepentingan | | | | |
|---------------|---|--|-----|----|----|----|
| | | SP | P | CP | KP | TP |
| 10 | Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien | 25 | 44 | 17 | 0 | 0 |
| 11 | Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa ke ruang IGD | 29 | 38 | 19 | 0 | 0 |
| 12 | Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien | 27 | 46 | 13 | 0 | 0 |
| 13 | Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien | 29 | 40 | 17 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 110 | 168 | 66 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.17 Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan (*Assurance*)

| No. | Item Pernyataan <i>Assurance</i> | Jawaban Responden Terhadap Kepentingan | | | | |
|---------------|---|--|-----|----|----|----|
| | | SP | P | CP | KP | TP |
| 14 | Dokter memberikan kejelasan tentang penyakit yang diderita pasien | 28 | 46 | 12 | 0 | 0 |
| 15 | IGD memberikan pertolongan secepatnya bagi pasien gawat darurat tanpa meminta uang muka | 35 | 39 | 12 | 0 | 0 |
| 16 | Dokter dan petugas medis berpakaian rapi dan bersih | 18 | 38 | 30 | 0 | 0 |
| 17 | Dokter dan tenaga medis yang profesional | 27 | 40 | 19 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 108 | 163 | 73 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Tabel 4.18 Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan (*Emphaty*)

| No. | Item Pernyataan <i>Emphaty</i> | Jawaban Responden Terhadap Kepentingan | | | | |
|---------------|---|--|-----|----|----|----|
| | | SP | P | CP | KP | TP |
| 18 | Dokter menunjukkan rasa kepedulian dan prihatin terhadap penyakit yang di derita pasien | 12 | 31 | 43 | 0 | 0 |
| 19 | Dokter dapat dengan baik dan sopan menjelaskan tentang penyakit yang di derita pasien | 27 | 46 | 13 | 0 | 0 |
| 20 | Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien | 28 | 39 | 19 | 0 | 0 |
| 21 | Petugas medis dengan sopan melakukan penanganan medis terhadap pasien | 32 | 36 | 18 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 99 | 152 | 93 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.19 Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan (*Access*)

| No. | Item Pernyataan <i>Access</i> | Jawaban Responden Terhadap Kepentingan | | | | |
|---------------|---|--|-----|----|----|----|
| | | SP | P | CP | KP | TP |
| 22 | Ruang IGD tidak jauh dari pintu gerbang Rumah Sakit | 28 | 40 | 18 | 0 | 0 |
| 23 | Tempat parkir di IGD luas | 13 | 26 | 47 | 0 | 0 |
| 24 | IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi | 24 | 48 | 14 | 0 | 0 |
| 25 | IGD menyediakan pelayanan 24 jam setiap hari | 30 | 46 | 10 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 95 | 160 | 89 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Tabel 4.20 Tabulasi Data Kuesioner Kepentingan (*Secure*)

| No. | Item Pernyataan <i>Secure</i> | Jawaban Responden Terhadap Kepentingan | | | | |
|---------------|--|--|----|----|----|----|
| | | SP | P | CP | KP | TP |
| 26 | Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran | 27 | 41 | 18 | 0 | 0 |
| 27 | Tempat parkir yang aman | 23 | 48 | 15 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 50 | 89 | 33 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

3. Data Jawaban Responden Mengenai Harapan Terhadap Pelayanan IGD RSUD Bangkinang

Tabel 4.21 Tabulasi Data Kuesioner Harapan (*Tangible*)

| No. | Item Pernyataan <i>Tangible</i> | Jawaban Responden Terhadap Harapan | | | | |
|---------------|---|------------------------------------|-----|----|----|----|
| | | SH | H | CH | KH | TH |
| 1 | Ruang IGD bersih dan nyaman | 27 | 41 | 18 | 0 | 0 |
| 2 | Ruang tunggu keluarga pasien yang nyaman | 10 | 27 | 49 | 0 | 0 |
| 3 | IGD selalu menyediakan ambulans setiap saat | 35 | 37 | 14 | 0 | 0 |
| 4 | IGD memiliki papan informasi yang jelas | 33 | 40 | 13 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 105 | 145 | 94 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.22 Tabulasi Data Kuesioner Harapan (*Reliability*)

| No. | Item Pernyataan <i>Reliability</i> | Jawaban Responden Terhadap Harapan | | | | |
|---------------|--|------------------------------------|-----|----|----|----|
| | | SH | H | CH | KH | TH |
| 5 | IGD memberikan layanan tepat pada waktunya 5 Menit setelah pasien sampai | 34 | 37 | 15 | 0 | 0 |
| 6 | Dokter memberikan solusi yang tepat terhadap penyakit yang diderita pasien | 30 | 42 | 14 | 0 | 0 |
| 7 | Tenaga medis teliti dalam menangani pasien | 31 | 36 | 19 | 0 | 0 |
| 8 | Apotik menyediakan obat yang lengkap | 41 | 32 | 13 | 0 | 0 |
| 9 | Pihak rekam medis IGD cepat dalam pengurusan administrasi | 25 | 45 | 16 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 161 | 195 | 77 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Tabel 4.23 Tabulasi Data Kuesioner Harapan (*Responsiveness*)

| No. | Item Pernyataan <i>Responsiveness</i> | Jawaban Responden Terhadap Harapan | | | | |
|---------------|---|------------------------------------|-----|----|----|----|
| | | SH | H | CH | KH | TH |
| 10 | Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien | 25 | 45 | 16 | 0 | 0 |
| 11 | Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa ke ruang IGD | 28 | 42 | 16 | 0 | 0 |
| 12 | Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien | 31 | 39 | 16 | 0 | 0 |
| 13 | Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien | 28 | 43 | 15 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 112 | 169 | 63 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.24 Tabulasi Data Kuesioner Harapan (*Assurance*)

| No. | Item Pernyataan <i>Assurance</i> | Jawaban Responden Terhadap Harapan | | | | |
|---------------|---|------------------------------------|-----|----|----|----|
| | | SH | H | CH | KH | TH |
| 14 | Dokter memberikan kejelasan tentang penyakit yang diderita pasien | 32 | 37 | 13 | 0 | 0 |
| 15 | IGD memberikan pertolongan secepatnya bagi pasien gawat darurat tanpa meminta uang muka | 37 | 36 | 13 | 0 | 0 |
| 16 | Dokter dan petugas medis berpakaian rapi dan bersih | 18 | 40 | 28 | 0 | 0 |
| 17 | Dokter dan tenaga medis yang profesional | 28 | 39 | 19 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 115 | 152 | 73 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Tabel 4.25 Tabulasi Data Kuesioner Harapan (*Emphaty*)

| No. | Item Pernyataan <i>Emphaty</i> | Jawaban Responden Terhadap Harapan | | | | |
|---------------|---|------------------------------------|-----|----|----|----|
| | | SH | H | CH | KH | TH |
| 18 | Dokter menunjukkan rasa kepedulian dan prihatin terhadap penyakit yang di derita pasien | 10 | 30 | 46 | 0 | 0 |
| 19 | Dokter dapat dengan baik dan sopan menjelaskan tentang penyakit yang di derita pasien | 32 | 37 | 17 | 0 | 0 |
| 20 | Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien | 27 | 42 | 17 | 0 | 0 |
| 21 | Petugas medis dengan sopan melakukan penanganan medis terhadap pasien | 26 | 45 | 15 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 95 | 154 | 95 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.26 Tabulasi Data Kuesioner Harapan (*Access*)

| No. | Item Pernyataan <i>Access</i> | Jawaban Responden Terhadap Harapan | | | | |
|---------------|---|------------------------------------|-----|-----|----|----|
| | | SH | H | CH | KH | TH |
| 22 | Ruang IGD tidak jauh dari pintu gerbang Rumah Sakit | 27 | 44 | 15 | 0 | 0 |
| 23 | Tempat parkir di IGD luas | 9 | 21 | 56 | 0 | 0 |
| 24 | IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi | 28 | 41 | 17 | 0 | 0 |
| 25 | IGD menyediakan pelayanan 24 jam setiap hari | 35 | 36 | 15 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 99 | 142 | 103 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Tabel 4.27 Tabulasi Data Kuesioner Harapan (*Secure*)

| No. | Item Pernyataan <i>Secure</i> | Jawaban Responden Terhadap Harapan | | | | |
|---------------|--|------------------------------------|----|----|----|----|
| | | SH | H | CH | KH | TH |
| 26 | Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran | 30 | 37 | 19 | 0 | 0 |
| 27 | Tempat parkir yang aman | 27 | 44 | 15 | 0 | 0 |
| Jumlah | | 57 | 81 | 34 | 0 | 0 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

4.2 Pengolahan Data

4.2.1 Metode *Service Performance*

Pengolahan data dengan metode *Service Performance* ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Metode ini menggunakan *Importance Performance Analysis* dan diagram kartesius dalam menunjukkan nilai tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kuadran-kuadran yang telah ditetapkan, dimana terdapat empat kuadran yaitu A, B, C, dan D dengan membandingkan nilai kinerja dengan nilai kepentingan. Nilai kinerja dan kepentingan didapat dari nilai rata-rata keseluruhan jawaban yang diberikan responden.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.1.1 Menghitung Nilai Tingkat Kinerja RSUD Bangkinang

Nilai tingkat kinerja merupakan penilaian responden terhadap kinerja yang diberikan rumah sakit. Dengan mengetahui nilai tingkat kinerja akan lebih memudahkan pihak rumah sakit untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan. Untuk mengetahui nilai tingkat kinerja tersebut digunakan Rumus 2.1 sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Dimana :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja

x_i = Perkalian jumlah jawaban ke-i

n = Jumlah responden

1. Nilai rata-rata kinerja ” Ruang IGD bersih dan nyaman”

- Sangat Baik(5) : 34 Responden
- Baik(4) : 32 Responden
- Cukup Baik(3) : 17 Responden
- Kurang Baik(2) : 3 Responden
- Tidak Baik(1) : 0 Responden

Total Responden (n) : 86 orang

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{34(5) + 32(4) + 17(3) + 3(2) + 0(1)}{86} \\ &= \frac{355}{86} \\ &= 4,13 \end{aligned}$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Nilai rata-rata kinerja ” Ruang tunggu keluarga pasien yang nyaman”

- Sangat Baik(5) : 12 Responden
- Baik(4) : 34 Responden
- Cukup Baik(3) : 28 Responden
- Kurang Baik(2) : 12 Responden
- Tidak Baik(1) : 0 Responden

Total Responden (n) : 86 orang

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{12(5) + 34(4) + 28(3) + 12(2) + 0(1)}{86} \\ &= \frac{304}{86} \\ &= 3,53 \end{aligned}$$

3. Nilai rata-rata kinerja ” IGD selalu menyediakan ambulan setiap saat”

- Sangat Baik(5) : 39 Responden
- Baik(4) : 32 Responden
- Cukup Baik(3) : 12 Responden
- Kurang Baik(2) : 3 Responden
- Tidak Baik(1) : 0 Responden

Total Responden (n) : 86 orang

$$\begin{aligned} \bar{X} &= \frac{\sum x_i}{n} \\ &= \frac{39(5) + 32(4) + 12(3) + 3(2) + 0(1)}{86} \\ &= \frac{365}{86} \\ &= 4,24 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan kuesioner kinerja IGD RSUD Bangkinang maka didapat rekapitulasi nilai rata-rata kinerja IGD RSUD Bangkinang sebagai berikut:

Tabel 4.28 Nilai Rata-rata Tingkat Kinerja

| No. | Pelayanan | | Kinerja |
|-----|-----------------------|---|---------|
| 1 | <i>Tangible</i> | Ruang IGD bersih dan nyaman | 4,13 |
| 2 | | Ruang tunggu keluarga pasien yang nyaman | 3,53 |
| 3 | | IGD selalu menyediakan ambulans setiap saat | 4,24 |
| 4 | | IGD memiliki papan informasi yang jelas | 3,35 |
| 5 | <i>Reliability</i> | IGD memberikan layanan tepat pada waktunya 5 Menit setelah pasien sampai | 4,28 |
| 6 | | Dokter memberikan solusi yang tepat terhadap penyakit yang diderita pasien | 4,19 |
| 7 | | Tenaga medis teliti dalam menangani pasien | 3,92 |
| 8 | | Apotik menyediakan obat yang lengkap | 3,88 |
| 9 | | Pihak rekam medis IGD cepat dalam pengurusan administrasi | 4,10 |
| 10 | <i>Responsiveness</i> | Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien | 3,83 |
| 11 | | Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa ke ruang IGD | 3,84 |
| 12 | | Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien | 3,87 |
| 13 | | Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien | 3,81 |
| 14 | <i>Assurance</i> | Dokter memberikan kejelasan tentang penyakit yang diderita pasien | 4,19 |
| 15 | | IGD memberikan pertolongan secepatnya bagi pasien gawat darurat tanpa meminta uang muka | 4,28 |
| 16 | | Dokter dan petugas medis berpakaian rapi dan bersih | 3,90 |
| 17 | | Dokter dan tenaga medis yang profesional | 4,10 |
| 18 | <i>Empathy</i> | Dokter menunjukkan rasa kepedulian dan prihatin terhadap penyakit yang di derita pasien | 3,56 |
| 19 | | Dokter dapat dengan baik dan sopan menjelaskan tentang penyakit yang di derita pasien | 4,21 |
| 20 | | Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien | 3,85 |
| 21 | | Petugas medis dengan sopan melakukan penanganan medis terhadap pasien | 4,17 |
| 22 | <i>Access</i> | Ruang IGD tidak jauh dari pintu gerbang Rumah Sakit | 4,16 |
| 23 | | Tempat parkir di IGD luas | 3,99 |
| 24 | | IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi | 3,65 |
| 25 | | IGD menyediakan pelayanan 24 jam setiap hari | 4,23 |
| 26 | <i>Secure</i> | Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran | 3,66 |
| 27 | | Tempat parkir yang aman | 3,83 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.1.2 Menghitung Nilai Tingkat Kepentingan RSUD Bangkinang

Nilai tingkat kepentingan merupakan penilaian responden terhadap seberapa penting pelayanan yang diberikan rumah sakit. Dengan mengetahui nilai tingkat kepentingan akan lebih memudahkan pihak rumah sakit untuk mengevaluasi apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan kepentingan responden. Untuk mengetahui nilai tingkat kepentingan tersebut digunakan Rumus 2.2 sebagai berikut:

$$\bar{Y} = \frac{\sum y_i}{n}$$

Dimana :

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

Y_i = Perkalian jumlah jawaban ke-i

n = Jumlah responden

1. Nilai rata-rata kepentingan” Ruang IGD bersih dan nyaman”

- Sangat Baik(5) : 27 Responden
- Baik(4) : 40 Responden
- Cukup Baik(3) : 19 Responden
- Kurang Baik(2) : 0 Responden
- Tidak Baik(1) : 0 Responden

Total Responden (n) : 86 orang

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum y_i}{n} \\ &= \frac{27(5) + 40(4) + 19(3) + 0(2) + 0(1)}{86} \\ &= \frac{352}{86} \\ &= 4,09 \end{aligned}$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Nilai rata-rata kepentingan ” Ruang tunggu keluarga pasien yang nyaman”

- Sangat Baik(5) : 9 Responden
- Baik(4) : 34 Responden
- Cukup Baik(3) : 43 Responden
- Kurang Baik(2) : 0 Responden
- Tidak Baik(1) : 0 Responden

Total Responden (n) : 86 orang

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum y_i}{n} \\ &= \frac{9(5) + 34(4) + 43(3) + 0(2) + 0(1)}{86} \\ &= \frac{310}{86} \\ &= 3,60 \end{aligned}$$

3. Nilai rata-rata kepentingan ” IGD selalu menyediakan ambulans setiap saat”

- Sangat Baik(5) : 32 Responden
- Baik(4) : 43 Responden
- Cukup Baik(3) : 11 Responden
- Kurang Baik(2) : 0 Responden
- Tidak Baik(1) : 0 Responden

Total Responden (n) : 86 orang

$$\begin{aligned} \bar{Y} &= \frac{\sum y_i}{n} \\ &= \frac{32(5) + 43(4) + 11(3) + 0(2) + 0(1)}{86} \\ &= \frac{365}{86} \\ &= 4,24 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan kuesioner kepentingan maka didapat rekapitulasi nilai rata-rata kepentingan IGD RSUD Bangkinang sebagai berikut:

Tabel 4.29 Nilai Rata-rata Tingkat Kepentingan

| No. | Pelayanan | | Kepentingan |
|-----|-----------------------|---|-------------|
| 1 | Tangible | Ruang IGD bersih dan nyaman | 4,09 |
| 2 | | Ruang tunggu keluarga pasien yang nyaman | 3,60 |
| 3 | | IGD selalu menyediakan ambulans setiap saat | 4,24 |
| 4 | | IGD memiliki papan informasi yang jelas | 4,21 |
| 5 | Reliability | IGD memberikan layanan tepat pada waktunya 5 Menit setelah pasien sampai | 4,27 |
| 6 | | Dokter memberikan solusi yang tepat terhadap penyakit yang diderita pasien | 4,17 |
| 7 | | Tenaga medis teliti dalam menangani pasien | 4,17 |
| 8 | | Apotik menyediakan obat yang lengkap | 4,30 |
| 9 | | Pihak rekam medis IGD cepat dalam pengurusan administrasi | 4,09 |
| 10 | Responsiveness | Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien | 4,09 |
| 11 | | Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa ke ruang IGD | 4,12 |
| 12 | | Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien | 4,16 |
| 13 | | Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien | 4,14 |
| 14 | Assurance | Dokter memberikan kejelasan tentang penyakit yang diderita pasien | 4,19 |
| 15 | | IGD memberikan pertolongan secepatnya bagi pasien gawat darurat tanpa meminta uang muka | 4,27 |
| 16 | | Dokter dan petugas medis berpakaian rapi dan bersih | 3,86 |
| 17 | | Dokter dan tenaga medis yang profesional | 4,09 |
| 18 | Empathy | Dokter menunjukkan rasa kepedulian dan prihatin terhadap penyakit yang di derita pasien | 3,64 |
| 19 | | Dokter dapat dengan baik dan sopan menjelaskan tentang penyakit yang di derita pasien | 4,16 |
| 20 | | Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien | 4,10 |
| 21 | | Petugas medis dengan sopan melakukan penanganan medis terhadap pasien | 4,16 |
| 22 | Access | Ruang IGD tidak jauh dari pintu gerbang Rumah Sakit | 4,12 |
| 23 | | Tempat parkir di IGD luas | 3,60 |
| 24 | | IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi | 4,12 |
| 25 | | IGD menyediakan pelayanan 24 jam setiap hari | 4,23 |
| 26 | Secure | Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran | 4,10 |
| 27 | | Tempat parkir yang aman | 4,09 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

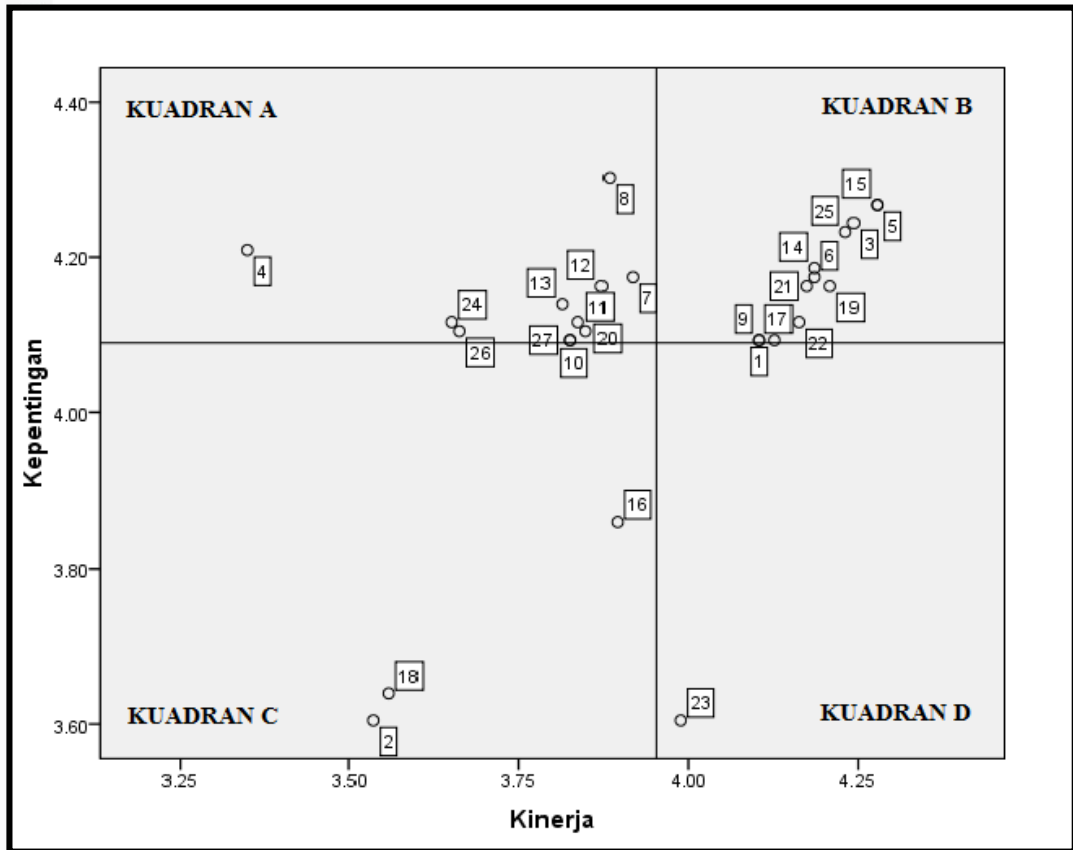
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.1.3 Plotting Mean Kinerja dan Mean Kepentingan dalam Kuadran Importance Performance Analysis (IPA)

Perbandingan nilai rata-rata kinerja dengan nilai rata-rata kepentingan di plotkan pada diagram kartesius dengan metode *Importance Performance Analysis*.



Gambar 4.8 Diagram Kartesius Mean Kinerja dan Kepentingan

Dimana :

KUADRAN A = Faktor-faktor yang dianggap penting namun tidak memuaskan pelanggan terdapat 11 atribut pelayanan diantaranya atribut nomor 4, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 20, 24, 26, dan 27.

KUADRAN B = Faktor-faktor yang dianggap penting dan sudah memuaskan pelanggan terdapat 12 atribut pelayanan diantaranya atribut nomor 1, 3, 5, 6, 9, 14, 15, 17, 19, 21, 22, dan 25



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KUADRAN C = Faktor-faktor yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan pelanggan terdapat 3 atribut pelayanan diantaranya atribut nomor 2, 16, dan 18

KUADRAN D = Faktor-faktor yang dianggap kurang penting namun sangat memuaskan pelanggan terdapat 1 atribut pelayanan yaitu atribut nomor 23

Berdasarkan Gambar 4.8 terdapat 11 atribut pelayanan yang penting namun kinerjanya masih rendah dan harus diperbaiki oleh pihak manajemen rumah sakit yaitu atribut pelayanan yang berada pada kuadran A. Atribut-atribut tersebut dimasukkan dalam matrik A untuk *voice of customer* pada *House Of Quality*.

4.2.2 Quality Function Deployment

4.2.2.1 Matriks Kebutuhan Konsumen

Matriks kebutuhan konsumen atau *Voice Of Customer* (VOC) adalah daftar atribut yang penting bagi konsumen. VOC ini menggambarkan keinginan atau kemauan konsumen terhadap pelayanan yang ada saat ini.

Tabel 4.30 Customer Requirement

| No. | Nomor Atribut | Dimensi | Atribut Pelayanan |
|-----|---------------|----------------|---|
| 1 | 4 | Tangible | IGD memiliki papan informasi yang jelas |
| 2 | 7 | Reliability | Tenaga medis teliti dalam menangani pasien |
| 3 | 8 | | Apotik menyediakan obat yang lengkap |
| 4 | 10 | Responsiveness | Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien |
| 5 | 11 | | Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa ke ruang IGD |
| 6 | 12 | | Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien |
| 7 | 13 | | Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien |
| 8 | 20 | Emphaty | Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien |
| 9 | 24 | Access | IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi |
| 10 | 26 | Secure | Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran |
| 11 | 27 | | Tempat parkir yang aman |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.2.2 Technical Descriptor (Hows)

Technical descriptor merupakan respon teknis dari *voice of customer*.

Respon teknis merupakan respon pihak rumah sakit terhadap keinginan-keinginan pelanggan berdasarkan penyebaran kuesioner.

Tabel 4.31 Technical Descriptor

| No. | Technical Descriptor |
|-----|--|
| 1 | Pengadaan <i>Display</i> Informasi RSUD Bangkinang |
| 2 | Pengadaan Pelatihan Sikap dan Prilaku Serta Training Kerja |
| 3 | Pengendalian Persediaan Obat-obatan |
| 4 | Penegasan Peraturan dan Disiplin Kerja |
| 5 | Pembuatan Banner RSUD Bangkinang |
| 6 | Pengadaan Sistem Keamanan |
| 7 | Pengadaan Unit Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan |

4.2.2.3 Hubungan Antara Matriks Whats dan Matriks Hows

Matriks Whats merupakan pertanyaan dan Matriks Hows merupakan jawaban. Pemberian nilai matriks what dengan matriks hows berdasarkan Tabel 2.4.

| Keterangan : | | Technical Descriptor (Hows) | | | | | | |
|---|---|-----------------------------|----|----|----|----|----|----|
| | | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. |
|  | Hubungan sangat kuat | | | | | | | |
|  | Hubungan kuat | | | | | | | |
|  | Hubungan lemah | | | | | | | |
| (Kosong) | Tidak ada hubungan | | | | | | | |
| No. | Customer Requirement (What) | 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. |
| 1. | IGD Memiliki Papan Informasi yang Jelas | ● | | | | | | |
| 2. | Tenaga Medis Teliti Menangani Pasien | | ● | | | | | ● |
| 3. | Apotik Menyediakan Obat yang Lengkap | | | ● | | | | |
| 4. | Petugas dan Satpam di IGD Bersedia Membantu Pasien | | ● | | ● | | | ● |
| 5. | Petugas Cepat dan Tanggap Membantu Pasien Untuk dibawa Ke Ruang IGD | | ● | | ● | | | ● |
| 6. | Petugas Tanggap Mengatasi Keluhan Pasien | | ● | | ● | | | ● |
| 7. | Petugas Staff Dokter dan Perawat Ramah dan Mudah Senyem dalam Melayani Pasien | | ● | | ● | | | ● |
| 8. | Petugas Medis Dapat Berkomunikasi dengan Baik dan Memahami Keinginan Pasien | | ● | | ● | | | ● |
| 9. | IGD Menyediakan Nomor Telepon yang Dapat Dihubungi | ● | | | | ● | | |
| 10. | Tersedia Alat Padam Api Jika Terjadi Kebakaran | | | | | | ● | |
| 11. | Tempat Parkir Yang Aman | | ▲ | | | | ● | |

Gambar 4.9 Hubungan Matriks Whats dan Matriks Hows

4.2.2.4 Hubungan Antara Matriks Hows

Matriks Hows merupakan jawaban dari pertanyaan *Matriks Whats* yang terdiri dari beberapa usulan kebijakan pihak rumah sakit untuk memberikan solusi dari keinginan para pelanggan hubungan antara *matriks hows* selengkapnya dapat dilihat pada Gambar 4.10.

| <u>KETERANGAN</u> | |
|--------------------------|---------------------|
| ☉ | Positif sangat kuat |
| ● | Positif cukup kuat |
| (Kosong) | Tidak ada hubungan |
| ✕ | Negatif sangat kuat |
| ★ | Negatif cukup kuat |

| Technical Descriptor (Hows) | | | | | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|---|---|--|--|---|
| 1. | Pengadaan Display Informasi RSUD Bangkinang | | | | | | | |
| 2. | Pengadaan Pelatihan Sikap dan Prilaku Serta Training Kerja | | | | | | | |
| 3. | Pengendalian Persediaan Obat-obatan | | | ☉ | ☉ | | | |
| 4. | Penegasan Peraturan dan Disiplin Kerja | | | | | | | ● |
| 5. | Pembuatan Banner RSUD Bangkinang | | | ● | ☉ | | | |
| 6. | Pengadaan Sistem Keamanan | | | | | | | |
| 7. | Pengadaan Unit Pelayanan Pengaduan Keluhan | | | | | | | |

Gambar 4.10 Hubungan antara *Matriks Hows*

4.2.2.5 Prioritized Customer Requirement

Prioritized Customer Requirement adalah prioritas yang diberikan pelanggan terhadap kebutuhan pelayanan rumah sakit.

1. Tingkat Kepentingan (*Importance to Customer*)

Nilai tingkat kepentingan ini digunakan untuk mengetahui prioritas kebutuhan konsumen terhadap pelayanan rumah sakit. Sehingga manajemen rumah sakit akan melakukan perbaikan pelayanan yang paling diprioritaskan oleh pelanggan. Berikut tabel *importance to customer*.

Tabel 4.32 *Importance to Customer*

| No. | Atribut Pelayanan | Tingkat Kepentingan |
|-----|---|---------------------|
| 1 | IGD memiliki papan informasi yang jelas | 4,21 |
| 2 | Tenaga medis teliti dalam menangani pasien | 4,17 |
| 3 | Apotik menyediakan obat yang lengkap | 4,30 |
| 4 | Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien | 4,09 |
| 5 | Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa ke ruang IGD | 4,12 |
| 6 | Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien | 4,16 |
| 7 | Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien | 4,14 |
| 8 | Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien | 4,10 |
| 9 | IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi | 4,12 |
| 10 | Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran | 4,10 |
| 11 | Tempat parkir yang aman | 4,09 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Berdasarkan Tabel 4.32 diketahui nilai tingkat kepentingan yang paling tinggi adalah “Apotik menyediakan obat yang lengkap” dengan nilai 4,30 dan yang paling rendah adalah “Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien” dan “tempat parkir yang aman” dengan nilai 4,09.

2. *Target Value*

Target value merupakan nilai yang ditentukan oleh pihak rumah sakit berdasarkan penyebaran kuesioner tentang nilai harapan dari pelanggan terhadap pelayanan IGD RSUD Bangkinang. Nilai *Target value* perlu ditentukan untuk dapat dijadikan acuan untuk menetapkan nilai target atribut dari rumah sakit. Nilai *target value* didapatkan dari rata-rata jawaban responden pada tingkat harapan. Untuk mengetahui nilai tingkat harapan tersebut digunakan Rumus 2.3 sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\bar{Z} = \frac{\sum z_i}{n}$$

Dimana :

\bar{Z} = Skor rata-rata tingkat harapan

z_i = Perkalian jumlah jawaban ke-i

n = Jumlah responden

1. Nilai rata-rata harapan "IGD memiliki papan informasi yang jelas"

- Sangat Baik(5) : 33 Responden
- Baik(4) : 40 Responden
- Cukup Baik(3) : 13 Responden
- Kurang Baik(2) : 0 Responden
- Tidak Baik(1) : 0 Responden

Total Responden (n) : 86 orang

$$\begin{aligned} \bar{Z} &= \frac{\sum z_i}{n} \\ &= \frac{33(5) + 40(4) + 13(3) + 0(2) + 0(1)}{86} \\ &= \frac{364}{86} \\ &= 4,23 \end{aligned}$$

2. Nilai rata-rata harapan "Tenaga medis teliti dalam menangani pasien"

- Sangat Baik(5) : 10 Responden
- Baik(4) : 27 Responden
- Cukup Baik(3) : 49 Responden
- Kurang Baik(2) : 0 Responden
- Tidak Baik(1) : 0 Responden

Total Responden (n) : 86 orang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\begin{aligned}\bar{Z} &= \frac{\sum_{zi}}{n} \\ &= \frac{10(5) + 27(4) + 49(3) + 0(2) + 0(1)}{86} \\ &= \frac{356}{86} \\ &= 4,14\end{aligned}$$

3. Nilai rata-rata harapan "Apotik menyediakan obat yang lengkap"
 - Sangat Baik(5) : 41 Responden
 - Baik(4) : 32 Responden
 - Cukup Baik(3) : 13 Responden
 - Kurang Baik(2) : 0 Responden
 - Tidak Baik(1) : 0 Responden

Total Responden (n) : 86 orang

$$\begin{aligned}\bar{Z} &= \frac{\sum_{zi}}{n} \\ &= \frac{41(5) + 32(4) + 13(3) + 0(2) + 0(1)}{86} \\ &= \frac{372}{86} \\ &= 4,33\end{aligned}$$

Nilai harapan yang didapat merupakan nilai *target value* dari IGD RSUD Bangkinang. Karena nilai harapan ini merupakan keinginan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan IGD RSUD Bangkinang. Jika semakin tinggi nilai harapan maka semakin tinggi pula usaha untuk mencapai nilai tersebut. Berdasarkan perhitungan kuesioner harapan IGD RSUD Bangkinang maka didapat rekapitulasi nilai rata-rata harapan IGD RSUD Bangkinang sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.33 *Target Value*

| No. | Atribut Pelayanan | Tingkat Harapan |
|-----|---|-----------------|
| 1 | IGD memiliki papan informasi yang jelas | 4,23 |
| 2 | Tenaga medis teliti dalam menangani pasien | 4,14 |
| 3 | Apotik menyediakan obat yang lengkap | 4,33 |
| 4 | Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien | 4,10 |
| 5 | Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa ke ruang IGD | 4,14 |
| 6 | Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien | 4,17 |
| 7 | Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien | 4,15 |
| 8 | Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien | 4,12 |
| 9 | IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi | 4,13 |
| 10 | Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran | 4,13 |
| 11 | Tempat parkir yang aman | 4,14 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

3. *Improvement Ratio (Scale Up Factor)*

Improvement Ratio adalah perbandingan antara *target value* dengan nilai tingkat kinerja. Jika *improvement ratio* bernilai ≤ 1 maka tidak ada usaha yang harus dilakukan untuk perbaikan pelayanan dan jika nilai *improvement ratio* ≥ 1 maka semakin besar pula usaha yang harus dilakukan untuk mewujudkannya. Untuk menghitung besarnya nilai *improvement Ratio* digunakan Rumus 2.4 sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Improvement Rasio} &= \frac{\text{Target Value}}{\text{Tingkat Kinerja}} \\
 &= \frac{4,23}{3,35} \\
 &= 1,26
 \end{aligned}$$

Tabel 4.34 *Improvement Ratio* (Rasio Perbaikan)

| No. | Atribut Pelayanan | Target Value (Harapan) | Tingkat Kinerja | Rasio Perbaikan |
|-----|---|------------------------|-----------------|-----------------|
| 1 | IGD memiliki papan informasi yang jelas | 4,23 | 3,35 | 1,26 |
| 2 | Tenaga medis teliti dalam menangani pasien | 4,14 | 3,92 | 1,06 |
| 3 | Apotik menyediakan obat yang lengkap | 4,33 | 3,88 | 1,11 |
| 4 | Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien | 4,10 | 3,83 | 1,07 |
| 5 | Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa ke ruang IGD | 4,14 | 3,84 | 1,08 |
| 6 | Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien | 4,17 | 3,87 | 1,08 |
| 7 | Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien | 4,15 | 3,81 | 1,09 |
| 8 | Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien | 4,12 | 3,85 | 1,07 |
| 9 | IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi | 4,13 | 3,65 | 1,13 |
| 10 | Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran | 4,13 | 3,66 | 1,13 |
| 11 | Tempat parkir yang aman | 4,14 | 3,83 | 1,08 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Berdasarkan Tabel 4.34 diketahui nilai tingkat harapan yang tertinggi yaitu atribut pelayanan “Apotik menyediakan obat yang lengkap” dengan nilai 4,33 dan nilai tingkat kinerja yang terendah yaitu atribut pelayanan “IGD memiliki papan informasi yang jelas” dengan nilai 3,35.

4. Sales Point

Sales point ditentukan oleh pihak manajemen RSUD Bangkinang. Nilai ini mencerminkan tingkat kepentingan yang dapat diperoleh apabila dilakukan peningkatan perbaikan dan penyempurnaan indikator pelayanan. *Sales point* menginformasikan mengenai kemampuan dalam menjual produk atau jasa yang didasarkan pada seberapa jauh kebutuhan konsumen dapat dipenuhi. Adapun cara penilaian yang digunakan dalam *sales point* dapat dilihat pada Tabel 2.3. Berikut rekapitulasi data nilai *sales point* yang diberikan kepala IGD RSUD Bangkinang :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.35 *Sales Point*

| No. | Atribut Pelayanan | Sales Point |
|-----|---|-------------|
| 1 | IGD memiliki papan informasi yang jelas | 1,2 |
| 2 | Tenaga medis teliti dalam menangani pasien | 1,5 |
| 3 | Apotik menyediakan obat yang lengkap | 1,5 |
| 4 | Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien | 1,2 |
| 5 | Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa ke ruang IGD | 1,5 |
| 6 | Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien | 1,2 |
| 7 | Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien | 1,5 |
| 8 | Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien | 1,2 |
| 9 | IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi | 1,2 |
| 10 | Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran | 1,5 |
| 11 | Tempat parkir yang aman | 1,2 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

5. Bobot

Atribut jasa yang akan ditingkatkan dan dikembangkan perlu ditentukan bobot prioritas atribut jasa tersebut, dengan mengetahui prioritas pengembangan atribut jasa maka dapat ditentukan urutan atribut mana yang akan ditingkatkan dan dikembangkan. Sehingga memberikan kemudahan bagi pihak manajemen dalam upaya meingkatkan layanan dan perbaikan pada IGD. Adapun Bobot setiap atribut dapat dihitung dengan Rumus 2.5 sebagai berikut :

$$\text{Bobot} = \text{Tingkat Kepentingan} \times \text{Improvement Rasio} \times \text{Sales Point}$$

$$\begin{aligned} \text{Bobot} &= 4,21 \times 1,26 \times 1,2 \\ &= 6,37 \end{aligned}$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.36 Bobot *Customer Requirement*

| No. | Atribut Pelayanan | Bobot |
|-------|---|-------|
| 1 | IGD memiliki papan informasi yang jelas | 6,37 |
| 2 | Tenaga medis teliti dalam menangani pasien | 6,63 |
| 3 | Apotik menyediakan obat yang lengkap | 7,22 |
| 4 | Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien | 5,25 |
| 5 | Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa ke ruang IGD | 6,67 |
| 6 | Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien | 5,39 |
| 7 | Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien | 6,77 |
| 8 | Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien | 5,26 |
| 9 | IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi | 5,59 |
| 10 | Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran | 6,95 |
| 11 | Tempat parkir yang aman | 5,30 |
| Total | | 67,41 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

6. Normalisasi Bobot

Dari perhitungan bobot pada *customer requirement*, langkah selanjutnya adalah dengan melakukan normalisasi data kualitatif tersebut. Menormalisasikan bobot bertujuan memudahkan dalam menentukan prioritas pengembangan atribut mana yang perlu segera mendapatkan pengembangan. Normalisasi bobot dihitung menggunakan Rumus 2.6 sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Normalisasi Bobot} &= \frac{\text{Bobot } i}{\text{Total Bobot}} \times 100\% \\
 &= \frac{6,37}{67,41} \times 100 \\
 &= 9,44 \%
 \end{aligned}$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.37 Normalisasi Bobot

| No. | Atribut Pelayanan | Normalisasi Bobot (%) |
|-------|---|-----------------------|
| 1 | IGD memiliki papan informasi yang jelas | 9,44 |
| 2 | Tenaga medis teliti dalam menangani pasien | 9,84 |
| 3 | Apotik menyediakan obat yang lengkap | 10,72 |
| 4 | Petugas dan satpam di IGD bersedia membantu pasien | 7,79 |
| 5 | Petugas cepat dan tanggap membantu pasien untuk dibawa ke ruang IGD | 9,90 |
| 6 | Petugas tanggap mengatasi keluhan pasien | 8,00 |
| 7 | Petugas staff dokter dan perawat ramah dan mudah senyum dalam melayani pasien | 10,04 |
| 8 | Petugas medis dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami keinginan pasien | 7,81 |
| 9 | IGD menyediakan nomor telepon yang dapat dihubungi | 8,29 |
| 10 | Tersedia alat pemadam api jika terjadi kebakaran | 10,31 |
| 11 | Tempat parkir yang aman | 7,86 |
| Total | | 100 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

4.2.2.6 Prioritized Technical Descriptor

1. Nilai Absolute Technical Descriptor.

Nilai *Absolute Technical Descriptor* digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan dari perkalian antara nilai bobot dengan nilai hubungan antara *customer requirement* dan nilai *technical descriptor*. Semakin besar nilai *Absolute Technical Descriptor* maka semakin prioritas *technical descriptor* itu dilakukan perbaikan. Untuk mencari nilai tersebut digunakan Rumus 2.7 sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 KPi &= \sum BPi \times Hi \\
 &= (9 \times 6,37) + (3 \times 5,59) + (1 \times 5,30) \\
 &= (57,33) + (16,77) + (5,30) \\
 &= (79,40)
 \end{aligned}$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 4.38 Nilai *Absolute Technical Descriptor*

| No. | Technical Descriptor | KPi |
|-------|--|---------|
| 1 | Pengadaan Display Informasi RSUD Bangkinang | 79,40 |
| 2 | Pengadaan Pelatihan Sikap dan Prilaku Serta Training Kerja | 323,73 |
| 3 | Pengendalian Persediaan Obat-obatan | 64,98 |
| 4 | Penegasan Peraturan dan Disiplin Kerja | 259,83 |
| 5 | Pembuatan Banner RSUD Bangkinang | 69,42 |
| 6 | Pengadaan Sistem Keamanan | 110,25 |
| 7 | Pengadaan Unit Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan | 320,20 |
| Total | | 1227,41 |

(Sumber : Data olahan, 2016)

Berdasarkan Tabel 4.38 dapat dilihat nilai KPi (*Absolute Technical Descriptor*) yang tertinggi sebesar 323,61 yaitu pada *technical descriptor* “Pengadaan Pelatihan Sikap dan Prilaku serta Training Kerja”. Untuk nilai KPi yang terendah sebesar 64,41 yaitu pada *technical descriptor* “Pengendalian Persediaan Obat-obatan”.

Perhitungan tingkat kepentingan relatif dari kebutuhan proses yaitu dengan mencari persentase dari setiap *technical descriptor* agar dapat diketahui mana yang menjadi prioritas perbaikan RSUD Bangkinang. Untuk mencari nilai kepentingan relatif tersebut digunakan Rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Kepentingan Relatif} &= \frac{KPi}{\sum KPi} \times 100 \% \\
 &= \frac{79,40}{1227,41} \times 100 \% = 6,47 \%
 \end{aligned}$$

Tabel 4.39 Nilai Kepentingan Relatif dan Prioritas

| No. | Technical Descriptor | Kepentingan Relatif (%) | Prioritas |
|-------|--|-------------------------|-----------|
| 1 | Pengadaan Display Informasi RSUD Bangkinang | 6,47 | 5 |
| 2 | Pengadaan Pelatihan Sikap dan Prilaku Serta Training Kerja | 26,37 | 1 |
| 3 | Pengendalian Persediaan Obat-obatan | 5,29 | 7 |
| 4 | Penegasan Peraturan dan Disiplin Kerja | 21,16 | 3 |
| 5 | Pembuatan Banner RSUD Bangkinang | 5,65 | 6 |
| 6 | Pengadaan Sistem Keamanan | 8,98 | 4 |
| 7 | Pengadaan Unit Pelayanan Pengaduan Keluhan Pelanggan | 26,08 | 2 |
| Total | | 100 | |

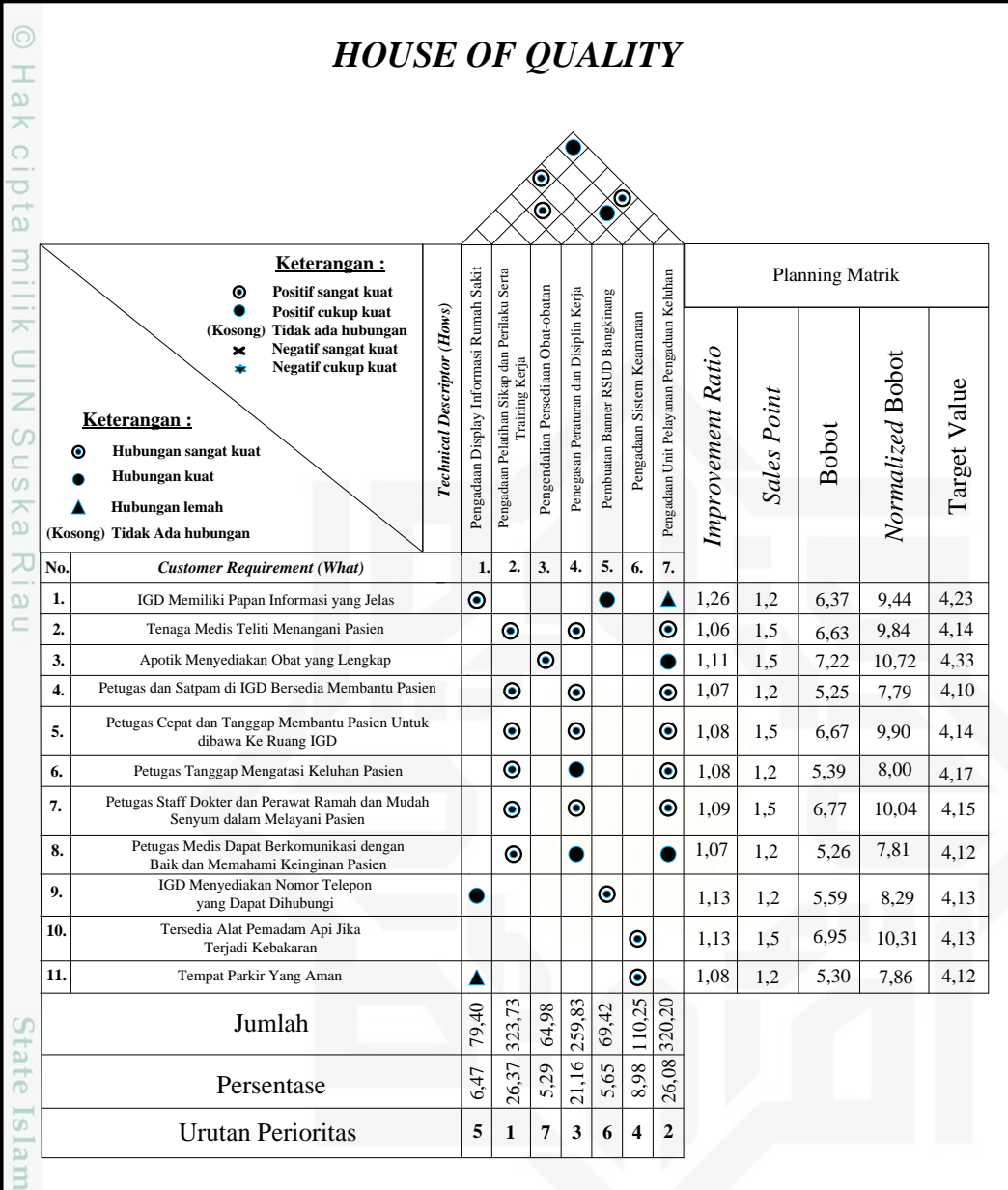
(Sumber : Data olahan, 2016)

Berdasarkan Tabel 4.39 dapat dilihat nilai kepentingan relatif yang paling tinggi adalah *technical descriptor* nomor 2 yaitu “Pengadaan Pelatihan Sikap dan Prilaku serta Training Kerja”. Untuk nilai kepentingan relatif yang terendah adalah *technical descriptor* nomor 3 yaitu “Pengendalian Persediaan Obat-obatan”.

4.2.2.7 House Of Quality Customer Requirement to Technical Descriptor

Matrik *House Of Quality* ini menjelaskan bagian yang menjadi keinginan konsumen dan bagaimana memenuhinya. Matrik ini dibuat berdasarkan penggabungan pengolahan data dari penentuan VOC dan *importance to customer* sampai dengan menghitung nilai *target value*, rasio perbaikan, dan *sales point* serta interaksi *Technical descriptor* dengan *customer requirement*. Sehingga, dapat diketahui prioritas dari *technical descriptor* yang akan dilakukan perbaikan. Berikut *House Of Quality* yang telah disusun dan dilengkapi dengan nilai-nilai *planning matrik* serta hubungan antara *technical descriptor* dengan *customer requirement* yaitu sebagai berikut :

UIN SUSKA RIAU



Gambar 4.11 House Of Quality Customer Requirement to Technical Descriptor

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.