

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
DI RUANG UNIT GAWAT DARURAT RUMKITAL Dr. MINTOHARDJO  
DITINJAU DARI PERSPEKTIF KEPUASAN PELANGGAN**

Tesis Diajukan Sebagai Salah Satu syarat  
untuk Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh:

**SUTANTO**  
**NIM: 014306038**

**PROGRAM PASCASARJANA**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**JAKARTA, 2007**





**UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PERNYATAAN**

**Tesis yang berjudul**

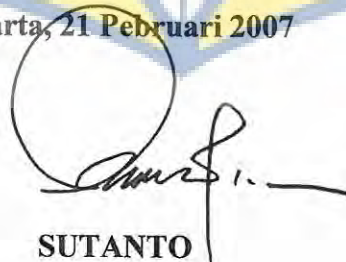
**“Analisa Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Unit Gawat Darurat Rumkital**

**Dr. Mintohardjo Ditinjau dari Perspektif Kepuasan Pelanggan”**

**Adalah hasil karya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk**

**Telah saya nyatakan dengan benar**

**Jakarta, 21 Pebruari 2007**



**SUTANTO**

**NIM 014306038**





**UNIVERSITAS TERBUKA**  
**PROGRAM PASCA SARJANA**  
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**PENGESAHAN**

**Nama** : Sutanto  
**NIM** : 014306038  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Judul Tesis** : ANALISA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN  
 DI RUANG UNIT GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT  
 TNI ANGKATAN LAUT Dr. MINTOHARDJO DITINJAU  
 DARI PERSPEKTIF KEPUASAN PELANGGAN

Telah dipertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Studi Administrasi Publik, Universitas Terbuka pada:

**Hari/Tanggal** : Rabu, 21 Pebruari 2007

**Waktu** : 14.00-16.00 WIB

Dan telah dinyatakan LULUS.

**PANITIA PENGUJI TESIS**

**Ketua Komisi penguji:**

**Prof. Dr. H. Udin S Winataputra, MA**

**Penguji Ahli**

**Dr. Irfan Ridwan Maksum, M.Si**

**Pembimbing**

1. **Dr. Agus Maulana, MSM**
2. **Aminudin Zuhairi, Ph.D**

## LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

**Judul Tesis** : **Analisa Kualitas Pelayanan Kesehatan di Ruang Unit Gawat Darurat Rumkital Dr. Minto Hardjo Ditinjau dari Perspektif Kepuasan Pelanggan**

**Penyusun Tesis** : **SUTANTO**

**NIM** : **014306038**

**Program Studi** : **Administrasi Publik**

**Hari/Tanggal** : **Rabu, 21 Pebruari 2007**

**Menyetujui:**

**Pembimbing II**

**Pembimbing I**

*Aminudin Zuhairi*

**AMINUDIN ZUHAIRI, Ph.D**

*Agus Maulana*

**Dr. AGUS MAULANA, MSM**

**Mengetahui:**



*Hudin S Winataputra*  
**Prof. Dr. H UDIN S WINATAPUTRA, MA**

**NIP. 130.867 151**







## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan perjalanan panjang proses penelitian dan penulisan tesis ini. Penulis menyadari bahwa dalam pelaksanaan penelitian hingga penulisan tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang turut berperan memberikan dukungan, saran dan masukan dalam penelitian dan penulisan tesis ini, terutama kepada:

1. Bapak Kepala Staf TNI Angkatan Laut yang telah memberikan kesempatan dan ijin bagi penulis untuk mengikuti pendidikan Program Magister ini.
2. Bapak Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka Prof. Dr. H. Udin S. Winataputra, MA yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka
3. Bapak Kadisdikal Laksma TNI Ir. Djoko Sasongko, Bapak Kadisminpersal Laksma TNI Ir. Sudirman, SE dan Bapak Kadiskesal Laksma TNI Dr. dr. H. M. Guritno Suryokusumo, SMHS, DEA serta Kepala Rumkital Dr. Mintohardjo Kolonel Laut (K) Dr. Sakti Hoetama, Sp.U. Tidak lupa Laksma TNI Dr. Imansyah, Sp.PD, Kolonel Laut (K) Dr. Winarno, Sp.OG, Kolonel Laut (K)



Dr. Robert Loho, Sp.S dan Kolonel Laut (K) Dr. Cecilia A, Sp.PK yang telah banyak memberikan kemudahan, kesempatan dan dorongan kepada kami untuk segera menyelesaikan penulisan tesis ini.

4. Bapak DR. Agus Maulana, MSM selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis selama proses penulisan tesis ini.

5. Bapak Aminudin Zuhairi, Ph.D sebagai Pembimbing II telah meluangkan waktu memberikan saran, masukan, kritik yang konstruktif demi kesempurnaan tulisan ini.

6. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuan selama masa perkuliahan hingga selesai.

7. Bapak Laksma Purn Sewoko Kartanegara dan Ibu Kolonel Laut (K/W) Rita Wismajuwani, SKM dan rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana MAP seangkatan

8. Kepada Wita Kurniasari, Hasan, Heni, Muhamad, Masdar, Susi Minmed, mbak Ellen dan Tina juga Fredi, Nurhayati dan seluruh anggota Sekretariat Rumkital Dr. Mintohardjo yang telah membantu melakukan koreksi redaksi, survei, pengumpulan data, tabulasi hingga selesainya tesis ini.

9. Spesial terimakasih kepada Letkol Laut (K) Ghufron Sholihin, SKM, MM dan Letkol Laut (K) A. Hariyanto, BE telah banyak memberikan inspirasi dan kesempatan dalam penyelesaian tesis ini.

10. Ayahnda Zaini Notosiswoyo, ibuku Bu Sudarmiyah, Bapakku Chang Luan Kan, Mertuaku Keluarga Suwitohadi Madiun, mBak nDari Semarang, dik Sri Madura, Irma Hay, SE., Agung serta Nuryono, SH yang selalu memberikan semangat kepada penulis, terima kasih tak terhingga, penulis telah berhutang budi dalam hidup ini, bantuan dan keikhlasan serta budi baik itu hanya Allah yang dapat membalasnya.

11. Istri tercinta Sertu RUM Sri Sulistyowati, AMK serta anakku tercinta dan tersayang Adjie dan Alizania Alfiathur Nugroho serta adik di dalam perut ibu yang telah memberikan dorongan dan pengertian, bahkan rela mengorbankan perhatian dari ayah, inilah hadiah yang tak ternilai harganya bagi penulis.

Kiranya segala bantuan dan amal kebaikan yang telah diberikan dengan tulus ikhlas mendapatkan pahala yang setimpal dari Allah SWT. Akhir kata, Tak ada gading yang tak retak, tak ada laut yang tak bersisi, tak ada ombak bila tidak ada angin, penulis mengharapkan kritik saran bagi penyempurnaan tesis ini. Penulis berharap tesis ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi semua pihak yang memerlukan.

Jakarta, Pebruari 2007







## ABSTRAK

Sutanto

### **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG UNIT GAWAT DARURAT RUMKITAL Dr. MINTOHARDJO DITINJAU DARI PERSPEKTIF KEPUASAN PELANGGAN"**

xi + 128 + 16 tabel + 7 gambar + 9 lampiran

Perkembangan teknologi dan derasnya arus globalisasi seperti sekarang ini memaksa setiap institusi pelayanan publik seperti rumah sakit, berlomba-lomba melakukan terobosan-terobosan baru demi mengejar ketertinggalannya di berbagai bidang, termasuk dalam hal ini bidang pelayanan. Paradigma baru pelayanan publik khususnya institusi rumah sakit dewasa ini adalah terwujudnya pelayanan prima, yakni pelayanan yang berfokus kepada kepentingan pelanggan serta mampu memberikan rasa aman dan puas secara maksimal. Berangkat dari hal tersebut, dipandang perlu adanya penelitian yang difokuskan untuk menggambarkan dan menganalisa kualitas pelayanan kesehatan di Rumkital Dr. Mintohardjo. Agar lebih terfokus dan mendapatkan hasil penelitian yang lebih tajam dan akurat, perlu dilakukan suatu penelitian kualitas pelayanan yang bersifat parsial di ruang Unit Gawat Darurat.

Metode pengumpulan data survey dan dengan pendekatan secara *crosssectional* dan pengambilan sample secara *purposive sampling accidental* didapatkan responden sebanyak 449 yang dibagi menjadi dua kategori yakni 336 responden setelah berobat di UGD mendapatkan perawatan inap lanjutan dan 113 pasca berobat diperbolehkan langsung pulang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat pengumpul data berupa kuesioner. Pertanyaan dalam kuisisioner tersebut mencakup atribut-atribut dimensi kualitas pelayanan meliputi kehandalan, ketanggapan, penjaminan, empati dan tampilan.

Posisi setiap variabel dilakukan analisa dengan metode analisa data *Importance Performance Analysis*. Dari analisis tersebut diperoleh hasil bahwa ada tujuh variabel diantara atribut-atribut yang berada pada kuadran I. Berarti diperlukan lagi suatu peningkatan kinerja pelayanan yang lebih memuaskan. Diagram I ini menunjukkan tingkat ekspektasi/kepentingan pelanggan sangat tinggi namun kinerja yang diberikan rendah. Variabel-variabel tersebut meliputi pernyataan/ pertanyaan bahwa petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan responden dan keluarganya, jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan, ruangan yang bersih, rapi dan nyaman. Kemudian petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada semua responden tanpa memandang status sosial dan lain-lain, jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (pada saat datang ada petugas kesehatan yang menyambutnya), petugas kesehatan memberikan



informasi yang jelas dan mudah dimengerti dan alat-alat yang dibutuhkan tersedia di tempat pelayanan dengan lengkap dan siap digunakan.

Dikarenakan tidak ada satupun variable terdapat dalam kuadran IV maka dapat disimpulkan tidak ada prestasi lebih terhadap kinerja yang diberikan petugas kesehatan UGD terhadap pelanggan. Jadi petugas kesehatan/karyawan bekerja apa adanya sesuai dengan standar yang diharapkan pelanggan. Sementara itu ada enam variabel yang berada di kuadran III yang menunjukkan kinerja rendah. Namun nilai kepentingan yang diharapkan dari pelanggan pun juga rendah, namun tetap harus diwaspadai karena ketidakpuasan sering berasal dari variabel pada diagram ini.

Dari hasil analisa terdapat tujuh variabel indikator yang terletak di diagram II, variable ini merupakan kekuatan rumah sakit, maka harus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga semakin menambah nilai kepuasan publik/pelanggan yakni anggota TNI AL/keluarganya ataupun masyarakat pengguna jasa rumah sakit

Berdasarkan hasil dan kesimpulan tersebut di atas, penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Rumah sakit perlu melakukan upaya nyata untuk meningkatkan kinerja beberapa variabel indikator, khususnya variabel dalam kuadran I.
2. Perlu ada penelitian serupa yang dilakukan secara parsial di setiap unit kerja selain UGD; seperti poliklinik, ruang perawatan, layanan penunjang medis dan bagian pendaftaran.
3. Perlu adanya penelitian perihal kepuasan karyawan baik parsial maupun global seluruh institusi rumah sakit.
4. Perlu ada penelitian lebih lanjut tentang pengaruh langsung variabel-variabel atribut *servqual* terhadap kepuasan pelanggan.
5. Perlu adanya penelitian tingkat kepuasan baik pelanggan maupun karyawan dengan metode pengukuran selain *Importance Performance Analysis (IPA)*

Daftar Pustaka 1995-2006





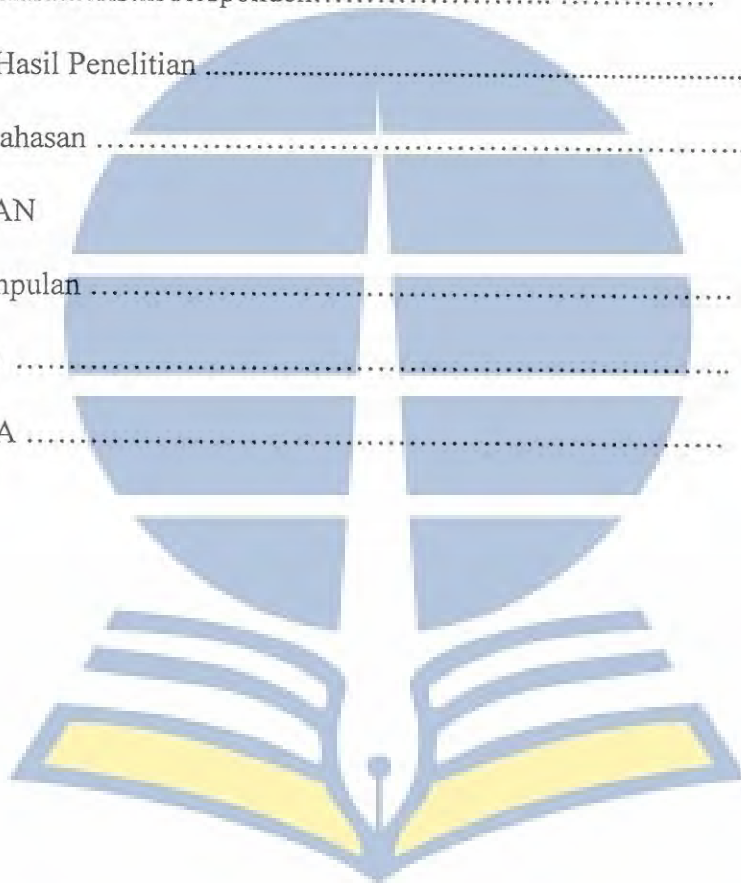




## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	I
DAFTAR ISI .....	Iv
DAFTAR GAMBAR .....	Ivi
DAFTAR TABEL .....	Vii
DAFTAR LAMPIRAN .....	Viii
<i>ABSTRACT</i> .....	Ix
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Ruang Lingkup Penelitian .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	8
II. LANDASAN TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	10
B. Kerangka Pemikiran .....	33
III. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	38
B. Metode Penelitian.....	38
C. Populasi dan Tehnik Pengambilan sampel.....	38
	x

D.	Pengumpulan Data .....	39
E.	Pengolahan Data .....	43
F.	Tehnik Analisis Data .....	44
IV	GAMBARAN DAN PROFIL LOKASI PENELITIAN	
A.	Gambaran Lokasi Penelitian.....	45
B.	Profil Rumkital Dr. Mintohardjo .....	45
V.	HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	
A..	Data Karakteristik Responden.....	64
B.	Data Hasil Penelitian .....	72
C.	Pembahasan .....	85
V.	KESIMPULAN	
A.	Kesimpulan .....	95
B.	Saran .....	96
	DAFTAR PUSTAKA .....	98



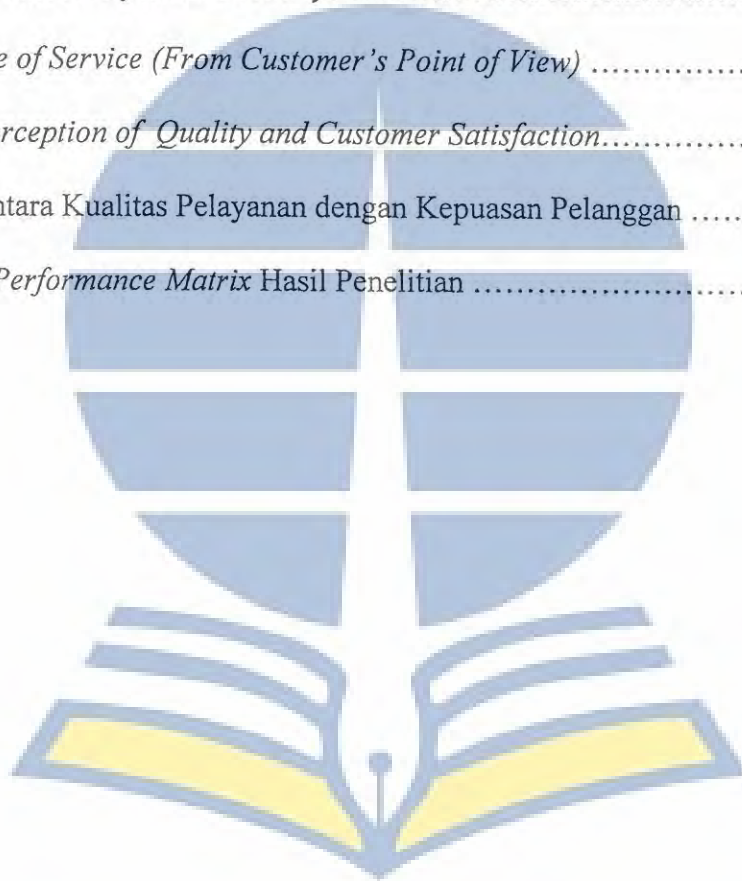


## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Katagori Tingkat Realisasi (Kepuasan Pelanggan).....	22
2. Definisi Operasional Variabel .....	36
3. Kualifikasi Petugas Kesehatan di UGD.....	52
4. Daftar Kekuatan Personel Rumkital Dr. Mintohardjo per 31 Desember 2006 .....	55
5. Distribusi Responden menurut Kelompok Umur .....	66
6. Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin .....	66
7. Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan .....	67
8. Distribusi Responden menurut Status Perkawinan .....	68
9. Distribusi Responden menurut Status Pekerjaan Responden.....	69
10. Distribusi Responden menurut Domisili .....	70
11. Distirbusi menurut Status .....	71
12. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> .....	75
13. Hasil Penilaian Akhir Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Pelaksanaan/Kinerja Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan.....	76
14. Penilaian Pelanggan terhadap Tingkat Kepentingan/Harapan Pelayanan Kesehatan UGD Berdasarkan Urutan Penilaian	77
15. Penilaian Pelanggan Berdasarkan Urutan Penilaian Kinerja	79
16. Rekapitulasi Saran Responden .....	80

## DAFTAR GAMBAR

		Halaman
1.	Konsep Model Kualitas Pelayanan.....	15
2.	Faktor Penyebab terjadinya Gap.....	18
3.	<i>Model Importance Performance Analysis</i> .....	24
4.	<i>The Evidence of Service (From Customer's Point of View)</i> .....	31
5.	<i>Customer Perception of Quality and Customer Satisfaction</i> .....	34
6.	Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan .....	35
7.	<i>Importance/Performance Matrix</i> Hasil Penelitian .....	82

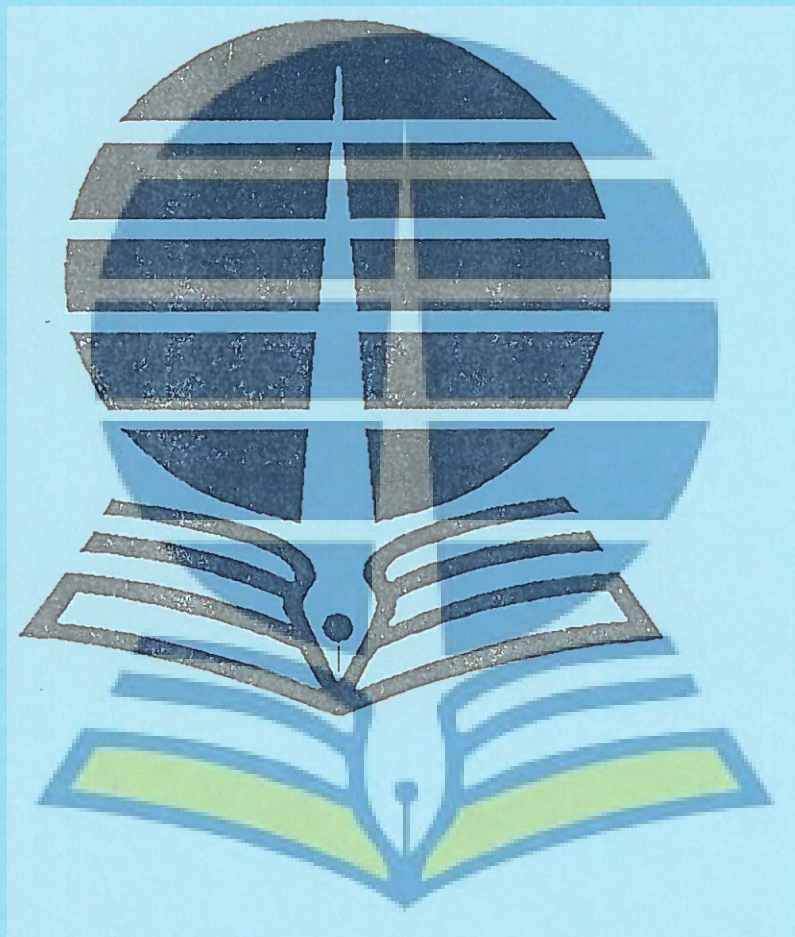




## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner Penelitian .....	101
2. <i>Output</i> Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-test untuk Tingkat Kepentingan	106
3. <i>Output</i> Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-test untuk Kinerja .....	107
4. <i>Output</i> Uji Validitas dan Reliabilitas Riset untuk Tingkat Kepentingan .	108
5. <i>Output</i> Uji Validitas dan Reliabilitas Riset untuk Kinerja .....	109
6. Struktur Organisasi Rumkital Dr. Mintohardjo .....	110
7. Data Hasil Penilaian Kepentingan Kinerja .....	111
8. Data Hasil Penilaian terhadap kinerja.....	119
9. Rekapitulasi Saran Responden .....	127







## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Diketahui bahwa rumah sakit merupakan sebuah institusi yang bertugas memberikan pelayanan kesehatan kepada publik namun mempunyai karakteristik pelayanan yang sangat kompleks dan menarik. Pengguna pelayanan rumah sakit tidak hanya terbatas pada kelas-kelas tertentu dalam masyarakat, namun rumah sakit diharuskan memberikan pelayanan maksimal kepada semua lapisan masyarakat. Pelayanan tersebut dapat berupa empat aspek pelayanan yaitu pelayanan pengobatan/kuratif, pelayanan pencegahan/preventif, pelayanan promotif dan pelayanan rehabilitasi medis yang diperlukan oleh publik. (Lucya, Agung S, 2006)

Hal ini karena paradigma baru di rumah sakit tidak hanya berorientasi pada upaya kuratif saja namun juga pada nilai positif kesehatan. Nilai positif kesehatan antara lain adalah peningkatan kualitas hidup optimal dan kemampuan individu untuk mandiri dengan mengembangkan pelayanan yang memperhatikan empat aspek upaya pelayanan kesehatan tersebut diatas. Oleh karena itu rumah sakit harus mampu untuk mengubah bentuk dan sistem pelayanannya agar sesuai dengan tuntutan pelanggannya. Target pelayanan di rumah sakit tidak hanya pada orang yang sakit saja, namun pada orang sehat atau orang yang ingin tetap sehat. Dengan demikian rumah sakit harus berubah menjadi tempat pemeliharaan kesehatan yang memuaskan bagi orang yang sehat dan penyembuhan bagi orang yang sakit. Pada saat ini pola ganda pelayanan, yakni pelayanan agar orang selalu tetap sehat dan penyembuhan penyakit semakin mengejala. Hal inilah yang akan membawa rumah

sakit untuk saling berlomba-lomba yang pada akhirnya membawa konsekuensi terjadinya persaingan antar rumah sakit dalam memberikan pelayanan terbaik kepada para pelanggannya (Sujudi, 2000:1).

Berbicara tentang persaingan dalam dunia pelayanan kepada publik diperlukan strategi yang tepat. Menurut Ariani (2003) secara umum strategi bersaing tidak lepas dari tiga hal, yaitu layanan (*service*), kualitas (*quality*), dan kepuasan (*satisfaction*). Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memuaskan kebutuhan pelayanan baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Kepuasan didefinisikan sebagai adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Salah satu faktor yang harus ada agar dapat diselenggarakan pelayanan yang berkualitas adalah sistem pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan atau pengguna jasa (Ratminto, 2004).

Pelayanan kesehatan di rumah sakit yang berkaitan dengan mutu dan berorientasi kepada kepuasan pasien, dikenal dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan kepada pasien yang berdasarkan standar kualitas untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasien sehingga pasien dapat memperoleh kepuasan. Kepuasan pasien, akhirnya dapat meningkatkan kepercayaannya terhadap sebuah rumah sakit. Di samping pengembangan pelayanan yang efisien dan efektif, pelayanan prima merupakan tuntutan dan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh seluruh rumah sakit (Sujudi, 2000:2).

Dalam era yang penuh dengan persaingan ini, salah satu hal yang menjadi tuntutan para konsumen rumah sakit sebagai organisasi publik adalah kepuasan pasien secara total (*total customer satisfaction*). Bagi pengelola rumah sakit,



kepuasan pasien secara total tersebut harus diterjemahkan ke dalam tindakan nyata yang secara jelas dapat diupayakan dan dimonitor. Tindakan nyata ini secara bertahap dan terus menerus diperbaiki dan dikembangkan untuk mencapai kualitas pelayanan yang unggul (Tjiptono dan Chandra, 2004:109).

Sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan berperan besar dalam memperoleh keunggulan layanan, di mana dengan kemampuan memenuhi kebutuhan pelanggan, karyawan bisa menjadi lebih percaya diri dan citra institusi akan meningkat. Keunggulan layanan (*service excellence*) dibentuk melalui pengintegrasian empat pilar yang saling berkaitan erat, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan layanan (Tjiptono dan Chandra, 2004:119).

Penelitian yang terkait dengan kualitas jasa terhadap kepuasan pelanggan diantaranya telah dilakukan oleh Sholihin (2006) dengan memberikan kesimpulan bahwa ada beberapa hal yang memerlukan perhatian khusus untuk dilakukan perbaikan yaitu berkaitan dengan jadwal pelayanan, ketanggapan dokter dan perawat terhadap keluhan pasien dan kecepatan pelayanan. Disamping itu menyarankan adanya penelitian serupa namun ditingkat parsial yakni pada setiap unit kerja pelayanan.

Menyadari bahwa kepuasan pelanggan merupakan faktor yang menjadi kunci sukses dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, atau dengan kata lain bahwa ukuran keberhasilan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, maka data dan informasi tentang kepuasan pasien tersebut sangat dibutuhkan rumah sakit. Oleh karena itu, perlu adanya informasi/data mengenai pengukuran kualitas pelayanan terutama dari sudut perspektif kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 yang

mengamankan agar setiap penyelenggara pelayanan termasuk dalam hal ini rumah sakit, secara berkala diharuskan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat tanpa membedakan asal usul kepemilikannya (Ratminto, 2005:28)

Berdasarkan penyelenggaraan manajemen kepemilikan, rumah sakit dibagi menjadi beberapa jenis yakni rumah sakit milik pemerintah, rumah sakit milik militer, rumah sakit swasta milik yayasan keagamaan dan kemanusiaan, rumah sakit milik perusahaan yang mencari keuntungan serta rumah sakit milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Masing-masing jenis rumah sakit ini mempunyai visi, misi, tujuan dan sasaran yang berbeda-beda didasarkan atas status kepemilikannya (Trisnantoro, 2004:4).

Berkaitan dengan visi misi dan tujuan masing-masing rumah sakit, rumah sakit milik TNI/Polri mempunyai karakteristik yang sangat berbeda dibandingkan dengan rumah sakit lain. Hal ini berkaitan dengan tugas pokok rumah sakit, yakni selain sebagai unsur pelayanan kesehatan kepada anggota dan keluarga TNI/Polri, rumah sakit militer juga mempunyai tugas pokok sebagai pendukung dalam operasi keamanan dan bencana serta latihan kemiliteran.

Di negara kita, unsur pemeran utama dalam bidang pertahanan dan keamanan adalah TNI/Polri. Tentara Nasional Indonesia (TNI) terdiri dari tiga angkatan yaitu TNI Angkatan Darat, TNI Angkatan Laut dan TNI Angkatan Udara. Berkaitan dengan perumahnya di lingkungan TNI/Polri, TNI maupun Polri memiliki rumah sakit sendiri dalam rangka mendukung tugas pokok kematraan masing-masing. Berangkat dari orientasi pembangunan negara kita pada dekade ini mengarah pada bidang kelautan dan masyarakat pesisir/desa tertinggal maka diperlukan upaya nyata pembangunan kesehatan yang berkaitan dengan kelautan. Kemampuan operasional kesehatan di bidang matra laut khususnya di lingkungan



TNI, dilaksanakan oleh rumah sakit Angkatan Laut terutama Rumah Sakit TNI Angkatan Laut Dr. Ramelan (Rumkital Dr. Ramelan) di Surabaya dan Rumah Sakit TNI Angkatan Laut Dr. Mintohardjo (Rumkital Dr. Mintohardjo) di Jakarta. Kedua rumah sakit ini memegang peranan penting dibidang penanganan dan peningkatan kesehatan masyarakat tersebut.

Rumkital Dr. Ramelan terletak di tengah kota Surabaya merupakan rumah sakit Tipe A dan merupakan rujukan bagi rumah sakit TNI Angkatan Laut serta rumah sakit umum lainnya di wilayah timur Indonesia, sedangkan Rumkital Dr. Mintohardjo merupakan rumah sakit tipe B terletak di tengah kota Jakarta dan sebagai rumah sakit rujukan matra laut di wilayah Indonesia bagian barat. Namun yang lebih menarik dari Rumkital Dr. Mintohardjo adalah dikarenakan posisi yang strategis dimana terletak dalam segi tiga emas jantung perekonomian di Jakarta, juga berdekatan dengan fasilitas-fasilitas penting kenegaraan seperti istana negara, gedung DPR/MPR dan kawasan pusat olah raga bertaraf internasional yakni di kawasan Senayan. Berkaitan dengan lokasi tersebut tidak jarang Rumkital Dr. Mintohardjo sebagai unsur pelayanan kesehatan terlibat dalam peristiwa-peristiwa bersejarah nasional walaupun tugas pokok Rumkital Dr. Mintohardjo adalah untuk memberikan dukungan kesehatan pada operasi dan latihan perang TNI Angkatan Laut dan pelayanan kesehatan saja.

Rumkital Dr. Mintohardjo juga menjadi sangat menarik dikarenakan oleh sisi sistem manajemen dan pendanaan. Pengelolaan/manajemen pelayanan di Rumkital Dr. Mintohardjo tidak lepas dari sifat kemiliteristiknya, namun demikian diharuskan memenuhi tuntutan untuk memberikan pelayanan prima kepada semua penggunanya., sistem pendanaan Rumkital Dr. Mintohardjo tidak seluruhnya berasal dari dana Anggaran Belanja Pendapatan Negara (APBN), namun diberi kesempatan

untuk mengelola dana non APBN yaitu dana hasil dari kegiatan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum (Yankesmasum). Jadi, dana hasil kegiatan pelayanan kepada masyarakat umum juga sangat menentukan keberlangsungan peningkatan kualitas pelayanan di Rumkital Dr. Mintohardjo. Oleh karena itu kualitas pelayanan dan kepuasan pemakai jasa/pelanggan merupakan prioritas utama untuk dikedepankan

Melihat kenyataan ini perlu dilakukan suatu penelitian dengan mengangkat dan menganalisis masalah kualitas pelayanan kesehatan ditinjau dari perspektif kepuasan pelanggan. Penelitian dapat dimulai dan dibatasi secara parsial saja di salah satu unsur pelayanan di Rumkital Dr. Mintohardjo yakni pelayanan kesehatan di ruang pelayanan Unit Gawat Darurat (UGD). Unit Gawat Darurat (UGD) dipilih dikarenakan menjadi salah satu faktor pemberi kesan pertama akan baik buruknya pelayanan kesehatan secara global di sebuah rumah sakit. Sama halnya dengan obyek penelitian, pemilihan ruang Unit Gawat Darurat (UGD) sebagai lokasi penelitian dikarenakan ruang pelayanan tersebut merupakan pintu pertama sistem pelayanan kesehatan di sebuah rumah sakit.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan hasil kesimpulan penyebaran angket/kuesioner oleh Departemen Pengembangan dan Pendidikan Latihan (Dep Bangdiklat) Rumkital Dr. Mintohardjo kepada pasien/pengguna pelayanan rumah sakit, teridentifikasi permasalahan kualitas pelayanan di Rumkital Dr. Mintohardjo yakni ketepatan dan kecepatan pelayanan di seluruh komponen dinilai kurang dan lambat, keindahan dan kerapian belum maksimal, serta keramahan dan kenyamanan layanan yang perlu ditingkatkan (Sumber: Hasil Olah Data Depbangdiklat; September 2006).



Berangkat dari hal tersebut diatas, dipandang perlu adanya penelitian yang difokuskan untuk menggambarkan dan menganalisa kualitas pelayanan kesehatan di Rumkital Dr. Mintohardjo khususnya di Ruang Unit Gawat Darurat.

### C. Ruang Lingkup Penelitian

Dari beberapa masalah tersebut di atas, penulis membatasi penelitian pada dimensi kualitas pelayanan (*service quality/servqual*) kesehatan rumah sakit secara parsial di ruang Unit Gawat Darurat Rumkital Dr. Mintohardjo. Meliputi atribut/variabel keberwujudan/penampilan (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian dilakukan analisis untuk mendapatkan atribut/variabel mana yang harus diperbaiki, dipertahankan, dihapus ataupun ditingkatkan dengan pisau analisis IPA (*Importance Performance analysis*) kemudian dibahas berdasarkan teori kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan dan manajemen pelayanan secara umum.

Sasaran/responden penelitian ini adalah pelanggan/klien yang mendapatkan penanganan pertama melalui ruang Unit Gawat Darurat di Rumkital Dr. Mintohardjo pada tahun 2006 yang terpilih saat pengumpulan data. Wawancara dan angket terhadap responden dibatasi pada pasien/keluarga/orang yang berkepentingan terhadap kesembuhan pasien yang pernah/pada saat itu melihat/mendapat pelayanan kesehatan di UGD.

### D. Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang dan batasan masalah tersebut di atas, disusunlah rumusan masalah penelitian yaitu bagaimanakah kualitas pelayanan

pelayanan kesehatan di UGD Rumkital Dr. Mintohardjo ditinjau dari perspektif kepuasan pelanggan..

## E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini secara umum adalah mendapatkan gambaran kualitas pelayanan di ruang UGD Rumkital Dr. Mintohardjo ditinjau dari perspektif kepuasan pelanggan. Sedangkan secara khusus penelitian ini ditujukan untuk memperoleh informasi tentang posisi setiap variabel indikator pada *importance/performance matrix* yang mencerminkan perbedaan antara tingkat kepentingan atau harapan pelanggan dengan kinerja pelayanan yang diterimanya sehingga mampu mendeskripsikan kualitas pelayanan kesehatan di UGD Rumkital Dr. Mintohardjo.

### 2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

#### a. Teoritis

Memberi kontribusi yang bersifat melengkapi dalam rangka memperluas wawasan bagi kajian ilmu Administrasi Publik sehingga dapat sebagai rujukan untuk pengembangan penelitian di bidang pelayanan di masa yang akan datang

#### b. Aplikatif/Kegunaan Praktis

1) Bagi organisasi Rumkital Dr. Mintohardjo, hasil penelitian ini akan sangat berguna dalam menyusun *grand strategy* khususnya dalam mengembangkan mutu pelayanan rumah sakit dengan berbasis pada kepuasan pelanggan.

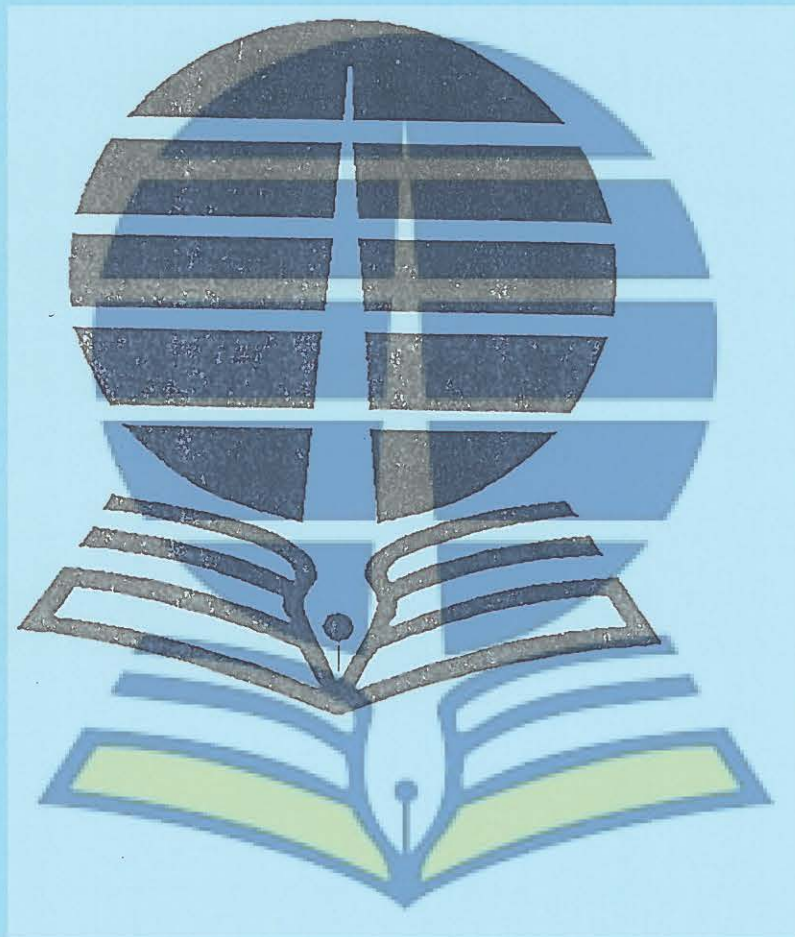


- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima, tidak hanya di UGD namun secara global di seluruh komponen pelayanan di rumah sakit.
- 3) Bagi pembaca, hasil penelitian ini akan berguna sebagai bahan acuan dalam mengembangkan usaha pelayanan sejenis

#### F. Sistematika Penelitian

1. Bab I : Pendahuluan
2. Bab II : Tinjauan Pustaka
3. Bab III : Metodologi Penelitian
4. Bab IV : Hasil dan Pembahasan
5. Bab V : Kesimpulan dan Saran







## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Tinjauan Pustaka

##### 1. Rumah Sakit

- a. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan publik.

Rumah sakit merupakan suatu tempat atau fasilitas yang menyediakan pelayanan kepada pasien baik berupa rawat inap, rawat jalan, maupun pelayanan penunjang lainnya kepada masyarakat luas tanpa membeda-bedakan suku, ras, agama maupun status sosial. Rumah sakit adalah salah satu dari sekian banyak institusi pelayanan kepada publik. Ditinjau dari sisi pelayanan, rumah sakit setidaknya memiliki lima fungsi, yaitu harus ada pelayanan rawat inap dengan fasilitas diagnostik dan terapeutiknya yakni berbagai jenis spesialisasi, baik bedah maupun non bedah, harus tersedia. Pelayanan rawat inap ini juga meliputi pelayanan keperawatan, gizi, farmasi, laboratorium, radiologi, dan berbagai pelayanan diagnostik dan terapeutik lainnya. Yang kedua rumah sakit harus memiliki pelayanan rawat jalan. Ketiga rumah sakit juga punya tugas untuk melaksanakan pendidikan dan latihan. Keempat rumah sakit perlu melakukan penelitian di bidang kedokteran dan kesehatan, karena keberadaan pasien di rumah sakit merupakan modal dasar untuk penelitian ini dan yang kelima rumah sakit juga punya tanggung

jawab untuk program pencegahan penyakit dan penyuluhan kesehatan bagi populasi di sekitarnya (Aditama, 2004: 5).

b. Rumah Sakit sebagai Industri Jasa

Sebagai industri jasa, rumah sakit memiliki karakteristik sebagaimana karakteristik yang dimiliki oleh industri jasa lainnya. Namun, rumah sakit juga memiliki ciri khas yang membedakan dengan industri jasa lainnya, yaitu produknya berupa jasa pelayanan yang hanya dapat menjanjikan usaha bukan menjadi hasil, pasien hanya akan menggunakan fasilitas pelayanan bila diperlukan walaupun sekarang ini ia tertarik, tidak selamanya tarif berperan penting dalam pemilihan rumah sakit terutama pada kasus dalam keadaan gawat darurat, pelayanan hanya dapat dirasakan pada saat digunakan dan tidak dapat dicoba secara leluasa serta fakta akan lebih jelas pengaruhnya daripada hanya pembicaraan belaka (Sabarguna, 2004).

Rachael Massie dalam buku Aditama (2004) mengemukakan tiga ciri khas rumah sakit yang membedakannya dengan industri lainnya:

- 1) "Bahan baku" dari industri jasa kesehatan adalah manusia.
- 2) Dalam industri rumah sakit yang disebut sebagai pelanggan tidak selalu mereka yang menerima pelayanan.

Pasien adalah mereka yang diobati di rumah sakit, tetapi kadang-kadang bukan mereka sendiri yang menentukan di rumah sakit mana mereka harus dirawat.



3) Peran penting para profesional, termasuk dokter, perawat, apoteker, radiografer, ahli gizi, dan lain-lain. Proporsi tenaga profesional lebih banyak daripada pekerja biasa di rumah sakit. Hal yang perlu mendapat perhatian adalah kenyataan bahwa para profesional cenderung sangat otonom dan berdiri sendiri sehingga tidak jarang misi kerjanya tidak sejalan dengan misi organisasi secara keseluruhan (Aditama, 2004:170-171).

c. Strategi rumah sakit dalam menghadapi kompetisi

Dalam menghadapi era globalisasi sekarang ini, rumah sakit sudah barang tentu menghadapi berbagai tantangan. Globalisasi perumahsakitatan tersebut dapat berupa rumah sakit sebagai bagian dari jaringan atau korporasi global, rumah sakit akan melayani konsumen global atau konsumen yang berselera global dan rumah sakit menjadi industri jasa berbasis pengetahuan dan teknologi tinggi. Globalisasi tersebut juga telah membawa perubahan yang sangat cepat khususnya dalam liberalisasi jasa kesehatan. Perubahan lain di bidang perumahsakitatan adalah perubahan orientasi, yaitu dari pasien yang membutuhkan rumah sakit menjadi pasien yang diajak bekerja sama oleh rumah sakit dan selanjutnya berubah menjadi rumah sakit membutuhkan pasien untuk kelangsungan hidupnya. Perubahan dari yang semula berkuasa menjadi yang melayani masyarakat sudah barang tentu memerlukan usaha keras dan sungguh-sungguh karena mencakup perubahan paradigma. Pergeseran perubahan tersebut ternyata tidak lepas dari pengaruh liberalisasi jasa kesehatan,

sehingga di mana-mana muncul rumah sakit baru dengan berbagai keunggulan yang ditawarkan sehingga melahirkan kompetisi antar rumah sakit. Oleh karena itu, untuk dapat bertahan dan berkembang dalam lingkungan yang kompetitif tersebut maka manajemen rumah sakit harus dilaksanakan secara efektif, efisien untuk mengakomodasi perubahan. Beberapa aspek yang bisa dipakai sebagai alat kompetisi adalah pelayanan yang lengkap, reputasi, lokasi, mudah dijangkau, waktu tunggu dan waktu pengobatan dan kemampuan tenaga (Sabarguna, 2004:60).

Dalam mempersiapkan diri dalam era kompetisi, rumah sakit perlu memahami hal-hal antara lain adalah bahwa pada dasarnya rumah sakit tidak mungkin dapat memberikan layanan pada seluruh lapisan pasien jadi tentukan target pasar yang potensial. Bahwa situasi masyarakat selalu berubah sehingga diperlukan pengamatan dan penyesuaian. Bahwa kesadaran kita bahwa rumah sakit yang lain dapat mengikuti jejak kita. Kemudian dengan kemampuan bertahan selama ini menunjukkan kita berada pada peluang yang masih punya harapan. Tidak bisa ditinggalkan bahwa komunikasi merupakan alat penting bagi upaya mendekatkan pasien dengan rumah sakit. Disamping hal tersebut diatas, setiap pelayanan kesehatan mempunyai ciri yang khusus di mata pelanggannya,. Beberapa hal lagi adalah bahwa kegiatan kompetisi memerlukan upaya kreatif dan inovatif, kemudian memperhatikan setiap perubahan baik perubahan besar maupun kecil yang akan mempengaruhi persaingan, selanjutnya setiap kegiatan pemasaran hendaklah dilihat akibatnya bagi pesaing



dan kemungkinan reaksinya serta mempunyai beberapa strategi alternatif (Sabarguna, 2004: 61-62).

Dalam berkompetisi, menurut ERSI (Etika Rumah Sakit Indonesia), rumah sakit harus berusaha meningkatkan mutu pelayanan dengan tetap menjamin efisiensi penyelenggaraannya dengan jalan saling meningkatkan kerjasama dan keterbukaan komunikasi. Persaingan yang tidak sehat antar rumah sakit dalam bentuk apapun harus dihindari (Sabarguna, 2004: 61). Oleh karena itu dalam kompetisi disarankan untuk mempertimbangkan strategi-strategi seperti berikut ini:

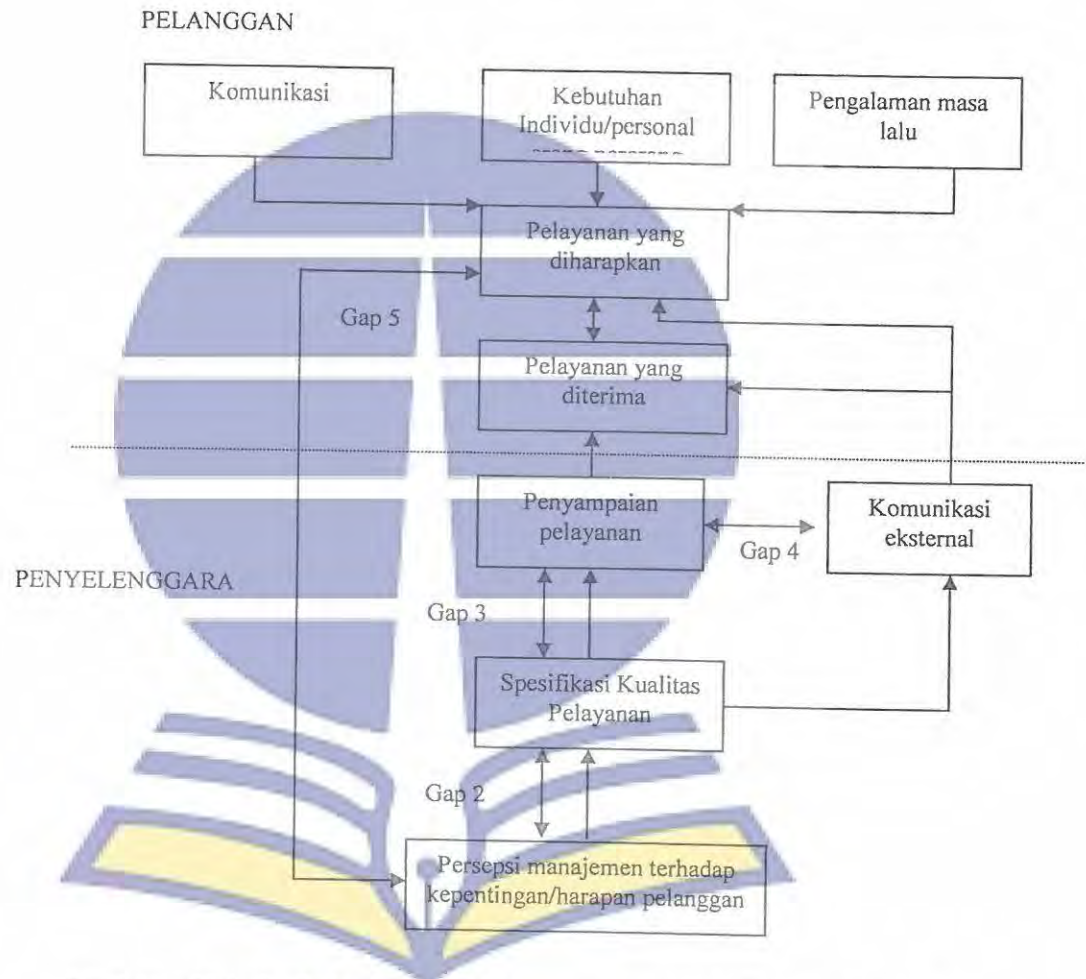
- 1) Keunggulan spesifik, artinya memiliki *center of excellence* yang tidak dimiliki oleh rumah sakit lain
- 2) *Sharing system* yaitu upaya kerjasama yang saling menguntungkan dengan cara pemakaian bersama alat tertentu atau pelayanan tertentu
- 3) Rujukan, artinya tidak perlu mempunyai pelayanan selengkap mungkin, karena akan mahal dan akan lebih murah kalau merujuk.
- 4) Keunggulan substitusi, artinya ada pertimbangan dalam rangka mengurangi kelemahan yang ada. Sebagai contoh, bila ruangan kurang nyaman, maka kebersihan harus sangat baik atau pelayanan yang kurang lengkap diimbangi dengan kecepatan pelayanan yang memuaskan (Sabarguna, 2004:62).

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Konsep Model Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithalm, Parasuraman dan Berry (1990) konsep model kualitas pelayanan dapat digambarkan seperti pada gambar 1 ini:

**Gambar 1.**  
**Konsep Model Kualitas Pelayanan**



Sumber: Valari Zeithalm, A. Parasuraman and Berry, Leonard. "Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation". (New York: The Free press, 1990), hal.46



Berdasarkan gambar 1 di atas, Zeithalm, Parasuraman dan Berry (1990; 51-132) mengemukakan bahwa manajemen pelayanan yang baik tidak bisa dicapai karena adanya lima kesenjangan/gab, yaitu:

1) Gap 1 (gap persepsi manajemen)

Kesenjangan ini terjadi bila terdapat perbedaan antara harapan-harapan konsumen dengan persepsi manajemen, misalnya harapan konsumen mendapatkan pelayanan terbaik tidak menjadi soal meskipun harganya sangat mahal. Namun sebaliknya manajemen mempunyai persepsi bahwa konsumen mengharapkan harga yang murah meskipun kualitas pelayanannya agak rendah.

2) Gap 2 (gap persepsi kualitas)

Gap persepsi kualitas akan terjadi apabila terdapat perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang dirumuskan.

3) Gap 3 (gap penyelenggaraan pelayanan)

Gap ini lahir jika pelayanan yang diberikan berbeda dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang telah dirumuskan. Misal spesifikasi yang telah dirumuskan menyatakan bahwa keberangkatan kereta api maksimal tiga menit, akan tetapi kenyataan yang terjadi adalah setengah jam.

4) Gap 4 ( gap komunikasi pasar)

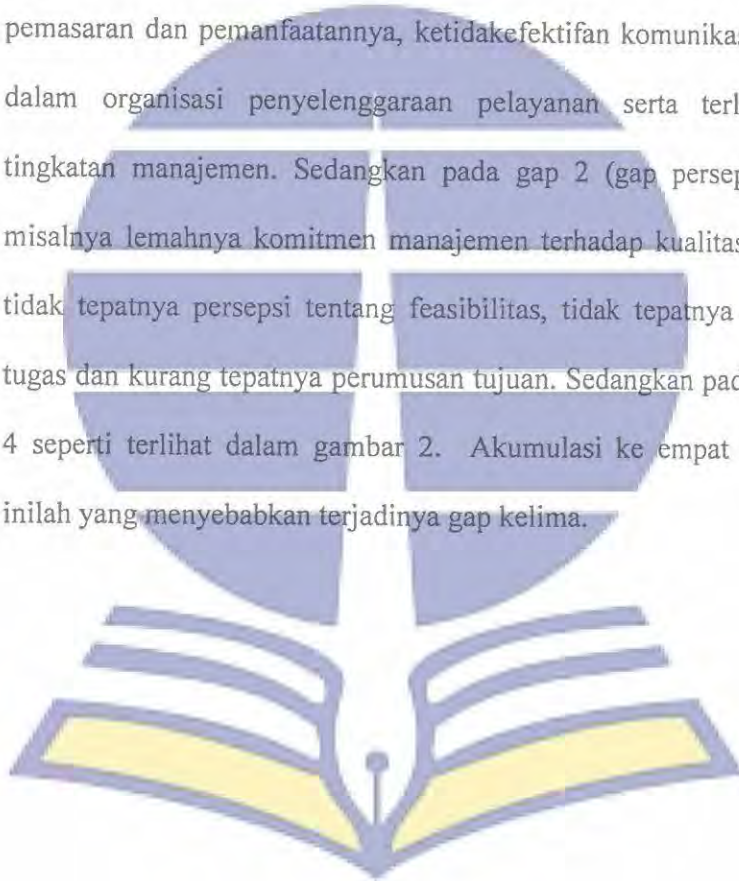
Gap ini terjadi akibat adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap

konsumen. Misal jadwal perjalanan kereta api dijanjikan selalu tepat namun akhirnya terlambat.

5) Gap 5 (gap kualitas pelayanan)

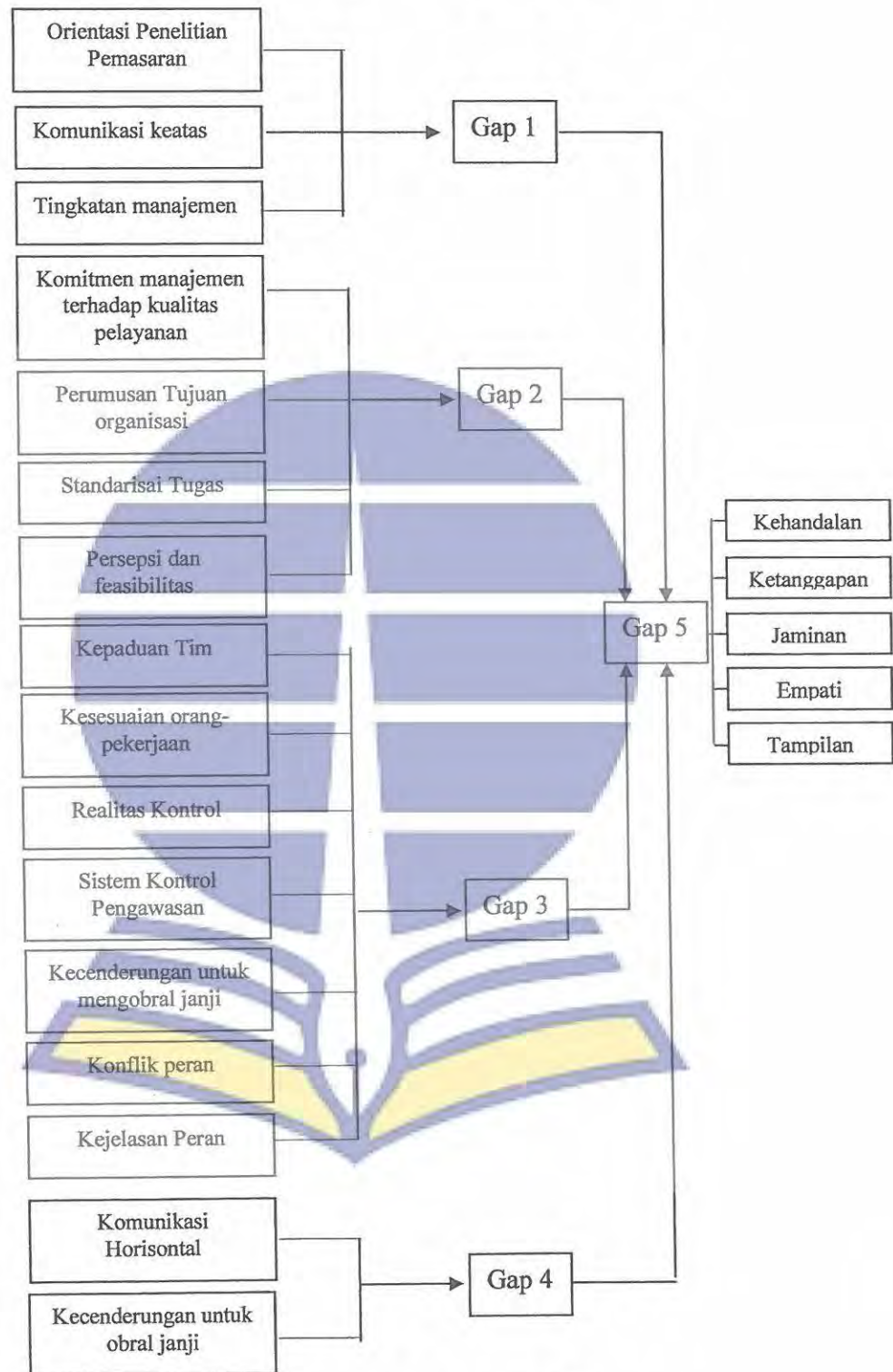
Gap ini terjadi karena pelayanan yang diharapkan konsumen tidak sama dengan pelayanan yang diterima konsumen.

Selanjutnya Zeithalm, Parasuraman dan Berry (1990) mengidentifikasi sebab-sebab terjadinya gap. Misalnya pada gap 1 (gap persepsi manajemen) terjadi karena faktor-faktor kurangnya riset pemasaran dan pemanfaatannya, ketidakefektifan komunikasi ke atas di dalam organisasi penyelenggaraan pelayanan serta terlalu banyak tingkatan manajemen. Sedangkan pada gap 2 (gap persepsi kualitas) misalnya lemahnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan, tidak tepatnya persepsi tentang feasibilitas, tidak tepatnya standarisasi tugas dan kurang tepatnya perumusan tujuan. Sedangkan pada gap 3 dan 4 seperti terlihat dalam gambar 2. Akumulasi ke empat macam gap inilah yang menyebabkan terjadinya gap kelima.





**Gambar 2**  
**Faktor-faktor Penyebab Terjadinya Gap**



Sumber: Zeithalm, Parasuraman dan Berry (1990:131)

## b. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Instrumen pengukuran kinerja pelayanan publik sampai dengan saat ini belum ada. Akan tetapi ukuran kinerja pelayanan untuk sektor swasta yang sudah baku dan banyak dipergunakan di dunia telah dikembangkan oleh Zeithalm, Parasuraman dan Berry yang dikenal sebagai SERVQUAL (Ratminto dan Atik, 2006:182).

Menurut Zeithalm, Parasuraman dan Berry (1990:21) ada sepuluh indikator kinerja pelayanan yaitu ketanpakan fisik (*tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Kompetensi (*competence*), Kesopanan (*Courtesy*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), akses (*Access*), komunikasi (*communication*) dan pengertian (*understanding the customer*). Namun dalam perkembangannya mensesederhanakan menjadi lima indikator saja yakni ketanpakan fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*).

Menurut Zeithalm, Parasuraman dan Berry (1990:176) perhitungan nilai/skor kualitas pelayanan, khususnya pada gap 5 untuk beberapa pernyataan dalam kuisioner dihitung mengikuti rumus sebagai berikut:

$$SERVQUAL = PERCEIVED - EXPECTED$$

atau

$$KUALITAS PELAYANAN = YANG DITERIMA - YANG DIHARAPKAN$$



Keterangan:

SQ > 0 berarti pelayanan sangat baik

SQ = 0 berarti pelayanan baik

SQ < 0 berarti pelayanan kurang baik

**c. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit**

Menurut perbendaharaan istilah ISO 8402 dan dari Standar Nasional Indonesia (SNI), kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Kualitas sering diartikan sebagai kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan (*conformance to the requirement*) (Gaspersz, 2003:5).

Ada beberapa alasan perlunya kualitas bagi suatu organisasi. Russel (1996) dalam Ariani (2003:9) mengidentifikasi enam peran pentingnya kualitas, yaitu:

- 1) Meningkatkan reputasi
- 2) Menurunkan biaya
- 3) Meningkatkan pangsa pasar
- 4) Dampak internasional
- 5) Adanya pertanggungjawaban produk

Menurut Stamatis (1996) dalam buku Tjiptono (2004:14), jasa yang berkualitas harus mengandung beberapa dimensi, yaitu:

- 1) Fungsi (*function*): kinerja primer yang dituntut dari suatu jasa.

- 2) Karakteristik atau ciri tambahan (*features*): kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
- 3) Kesesuaian (*conformance*): kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
- 4) Keandalan (*reliability*): kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.
- 5) *Serviceability*: kemampuan untuk melakukan perbaikan apabila terjadi kekeliruan.
- 6) Estetika (*aesthetics*): pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indera.

7) Persepsi: reputasi kualitas

Khusus dalam industri jasa rumah sakit, kepuasan pasien selain dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan juga ditentukan oleh pengalaman dan pemikiran perorangan. Aspek yang terkait dengan kepuasan pasien ada empat jenis, yaitu aspek kenyamanan, aspek hubungan pasien dengan staf rumah sakit, aspek kompetensi, dan aspek biaya (Sabarguna, 2004: 89).

### 3. Kepuasan Pelanggan

#### a. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya (Kotler, 2004: 42). Dengan demikian kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/kesan terhadap kinerja atau hasil



suatu produk dibagi dengan harapan. Dengan kata lain, seseorang akan merasa puas bila kesan yang didapatkan melebihi harapan, dan sebaliknya seseorang akan merasa kecewa bila apa yang dia dapatkan jauh di bawah harapannya.

#### b. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Pengukuran secara tidak langsung dilakukan melalui komentar dari mulut ke mulut (*word of mouth*), komplain, dan pembelian ulang. Sedangkan pengukuran secara langsung berkembang dari pertimbangan beberapa aspek, yaitu kinerja yang diharapkan, kinerja yang dirasakan, dan gap antara harapan dan kinerja (Lehmann and Winer, 1997:116).

Menurut Lovelock (1994:179) pengukuran tingkat kepuasan menggunakan rumus Skor Gap Pelanggan sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan.Pelanggan} = \frac{\text{Pelayanan.yang.diterima}}{\text{Pelayanan.yang.diharapkan}}$$

Kategori tingkat realisasi kepuasan pelanggan dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Kategori tingkat Realisasi (Kepuasan Pelanggan)

INTERVAL (TINGKAT KEPUASAN)	KATAGORI
>1,00	Sangat Puas
0,75 – 1,00	Cukup Puas
0,5 – 0,7499	Sedang
0,25 - 0,499	Tidak Puas
<0,25	Sangat Tidak Puas

Sumber: Buddy Ibrahim, "Total Quality management: Panduan menghadapi Persaingan Global" (Jakarta: Djambatan, 1997) hal 1-2.

Menurut Kotler, et, al. (2004) dalam buku Tjiptono (2005:210) untuk mengukur sejauh mana pelanggan merasa puas terhadap suatu produk atau jasa, berbagai cara yang bisa dilakukan antara lain melalui:

1) Sistem keluhan atau saran

Sistem ini banyak digunakan oleh para pengusaha yang bergerak di bidang jasa seperti hotel, rumah sakit, atau restoran, misalnya dengan menyediakan formulir bagi tamu untuk melaporkan hal-hal yang mereka sukai dan tidak sukai, menyediakan kotak saran di koridor-koridor, atau menyediakan kartu komentar untuk diisi.

2) Survei kepuasan pelanggan

Perusahaan-perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan secara langsung dengan melakukan survei berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelepon pelanggan-pelanggan terakhir mereka sebagai sampel acak dan menanyakan apakah mereka amat puas, puas, biasa saja, kurang puas, atau amat tidak puas.

3) Belanja siluman

Perusahaan dapat membayar orang-orang untuk bertindak sebagai pembeli potensial guna melaporkan hasil temuan mereka tentang kekuatan dan kelemahan yang mereka alami ketika membeli produk-produk perusahaan dan produk pesaing. Para pembelanja siluman tersebut juga dapat



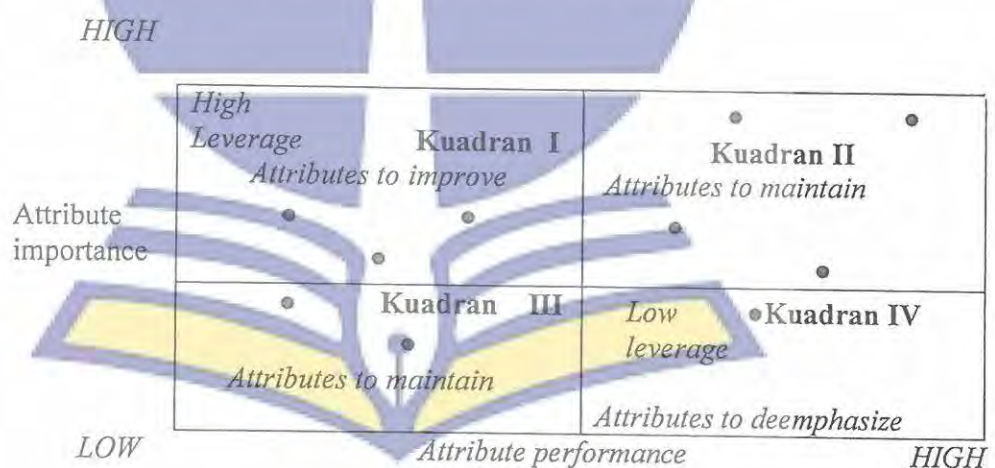
menyampaikan masalah tertentu untuk menguji staf penjualan.

4) Analisis pelanggan yang hilang

Perusahaan-perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau berganti pemasok untuk mempelajari sebabnya. Jika tingkat kehilangan pelanggan meningkat berarti perusahaan tersebut telah gagal memuaskan pelanggannya.

Pengukuran kepuasan dengan cara survei kepuasan pelanggan, Zeithaml dan Bitner menganalisa pengukuran tersebut dengan menggunakan matriks kepentingan dan kinerja (*importance/performance matrix*) atau *Importance Performance Analysis (IPA)* yang dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 3. *Importance/Performance Matrix*



Sumber: Zeithaml and Bitner: *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 2003, p.148.

### *Importance Performance Analysis (IPA)/Analisa Kepentingan*

Kinerja adalah metode pengukuran dengan membandingkan nilai dari harapan konsumen dengan kinerja yang diberikan. Kombinasi sumbu X (kinerja) dan sumbu Y (kepentingan) akan menghasilkan posisi setiap atribut. Atribut yang ada akan terletak pada satu diantara empat kuadran yang ada. Koordinat titik tengah kuadran mengacu pada *grand mean* yakni rata-rata semua atribut pada bagian kinerja dan rata-rata semua atribut pada bagian kepentingan. Matrixs ini sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam mengalokasikan sumber daya organisasi terbatas pada bidang-bidang spesifik dimana perbaikan kinerja bisa berdampak besar pada kepuasan pelanggan total. Dengan demikian, diharapkan analisis bertujuan membantu peneliti untuk mengenali atau mengidentifikasi dimensi kunci yang mendasari evaluasi objek dari sudut pandang responden.

Metode *Importance Performance Analysis* merupakan teknik untuk mengukur objek berdasarkan kesamaan penilaian responden terhadap objek penelitian. Dimensi 1 (sumbu x) dalam matriks tersebut menggambarkan nilai kinerja, sedangkan dimensi 2 (sumbu y) menggambarkan tingkat kepentingannya. Selanjutnya *importance/performance matrix* tersebut, posisi setiap objek atau indikator variabel dibagi ke dalam 4 kuadran, yaitu:

- a. Kuadran I, menunjukkan objek-objek yang perlu ditingkatkan atau dengan kata lain perlu prioritas tinggi, karena tingginya harapan namun kinerja rendah.
- b. Kuadran II, menunjukkan objek-objek yang harus diperhatikan untuk dipertahankan karena antara harapan dan kinerja sudah sama-sama tinggi.



- c. Kuadran III, menunjukkan objek-objek yang perlu dipertahankan atau bisa digolongkan dalam kelompok prioritas rendah, karena antara harapan dan kinerja sama-sama rendah.
- d. Kuadran IV, menunjukkan objek-objek yang penekanannya perlu dikurangi karena kinerja lebih tinggi dari pada harapan atau dengan kata lain tergolong berlebihan.

Menurut Singgih Santosa (2006:3), beberapa metode lain yang dapat dipakai untuk mengukur kepuasan konsumen/pelanggan selain metode *Important Performance Matrix* seperti disebutkan diatas, adalah sebagai berikut:

1). Metode *ACSI (American Customer Satisfaction Index)*

adalah salah satu alat ukur tingkat kepuasan konsumen dengan memperhitungkan hal-hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yakni *Perceived Quality* (komponen yang diukur melalui tiga hal utama yakni kepuasan total terhadap produk, reliabilitas dan seberapa jauh produk memenuhi kebutuhan konsumen), *customer expectation* (komponen harapan konsumen berkaitan dengan gabungan pengalaman konsumen saat mengkonsumsi produk) dan *Perceived value* (komponen yang berkaitan dengan pendapat konsumen tentang harga produk dibandingkan dengan kualitas). Metode ini banyak dipakai oleh perusahaan-perusahaan di Amerika Serikat, namun metode ini dianggap kurang tepat mengukur kepuasan konsumen

karena tidak adanya pembobotan pada atribut-atribut produk yang diteliti.

2). Model Sikap Fishbein yakni model mengukur sikap seseorang dengan mempertimbangkan bobot terhadap atribut produk atau dengan kata lain sikap seseorang terhadap suatu obyek yang dikenali lewat atribut-atribut yang melekat pada obyek itu sendiri. Karena seseorang diukur sikapnya terhadap obyek tertentu berdasar evaluasi dan kepercayaan konsumen sehingga pengukuran semacam ini belum tentu berguna, karena sikap yang positif belum tentu diikuti dengan pembelian/pemakaian jasa pelayanan.

3). *Semantic Deferensial* yakni metode pengukuran dengan membandingkan antara sikap atau persepsi seorang konsumen terhadap produk/jasa tertentu yang lebih dari satu dalam bentuk peta/map. Karena esensi *Semantic Deferensial* adalah perbandingan kinerja beberapa merk.

4). *Multidimensional Scalling* dan *Catarogical* yakni sebuah alat pengukuran tingkat kepuasan dengan membuat peta persepsi konsumen tentang kinerja sebuah merk produk dibandingkan dengan merk-merk lain sehingga mengerti posisi sebuah merk dimata konsumen.



### c. Atribut Kepuasan Pelanggan

Membangun kepuasan pelanggan merupakan inti dari pencapaian profitabilitas rumah sakit dalam jangka panjang. Kepuasan pelanggan mengandung makna ketiadatimpangan atau ketiadasenjangan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang didapatkan. Menurut Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (1990:36), secara ringkas ada lima kesenjangan yang mengakibatkan kegagalan penyampaian jasa atau rendahnya kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen dan spesifikasi mutu Jasa
- 3) Kesenjangan antara spesifikasi mutu jasa dan penyampaian jasa
- 4) Kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
- 5) Kesenjangan antara jasa yang diterima/alami dan jasa yang diharapkan.

Secara umum dalam industri jasa jenis harapan pelanggan ada empat, yaitu pelanggan yang selalu berfikir ekonomis, pelanggan yang etis, pelanggan yang membutuhkan pelayanan personal, dan pelanggan yang membutuhkan kenyamanan (Yazid: 2004:56-57): Sejalan pada kualitas pelayanan, Parasuraman dan Berry sebagaimana dikutip Riduwan (2004:21) mengemukakan bahwa ada lima dimensi kepuasan pelanggan dan indikator-indikatornya, yaitu:

- 1) Keberwujudan, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi
- 2) Keandalan, terdiri dari kemampuan untuk melaksanakan jasa-jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
- 3) Responsif, yakni kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat
- 4) Keyakinan yakni pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menimbulkan kepercayaan dan keyakinan

5) Empati adalah syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

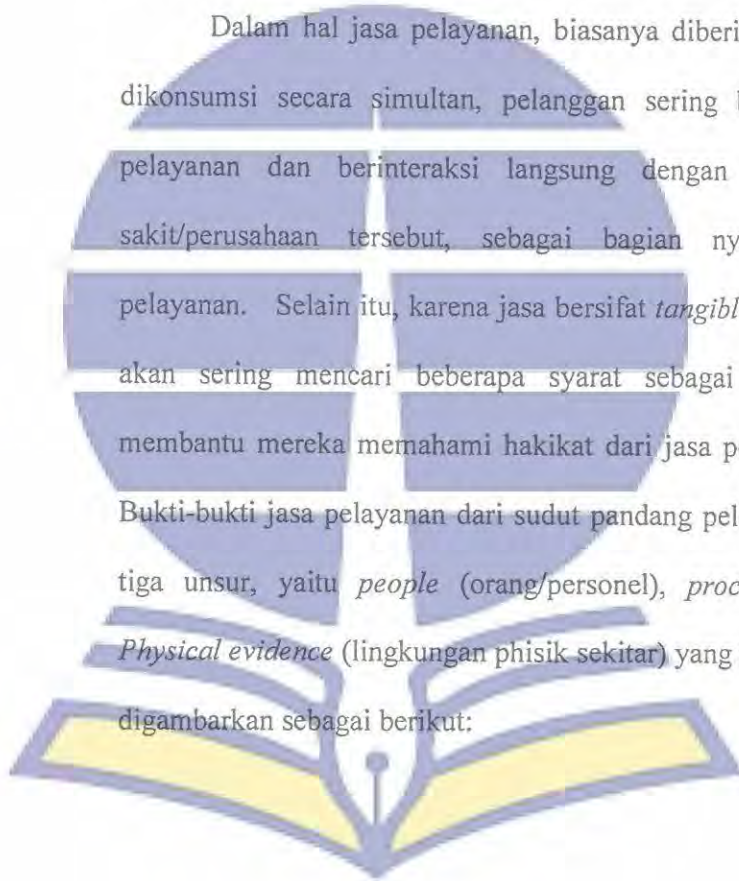
Khusus dalam industri jasa rumah sakit, kepuasan pasien selain dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan juga ditentukan oleh pengalaman dan pemikiran perorangan. Aspek yang terkait dengan kepuasan pasien ada empat jenis, yaitu aspek kenyamanan, aspek hubungan pasien dengan staf rumah sakit, aspek kompetensi, dan aspek biaya ( Sabarguna: 2004: 89).

Begitu pentingnya pelanggan bagi suatu perusahaan termasuk dalam hal ini rumah sakit, sehingga Kotler memposisikan pelanggan/pengguna rumah sakit adalah orang paling penting yang pernah ada di rumah sakit, yang harus disambut secara pribadi. Pelanggan rumah sakit tidak tergantung pada kita namun kita tergantung pada pelanggan rumah sakit. Pelanggan bukan selingan dalam pekerjaan kita, dia adalah tujuan. Kita tidak melakukan

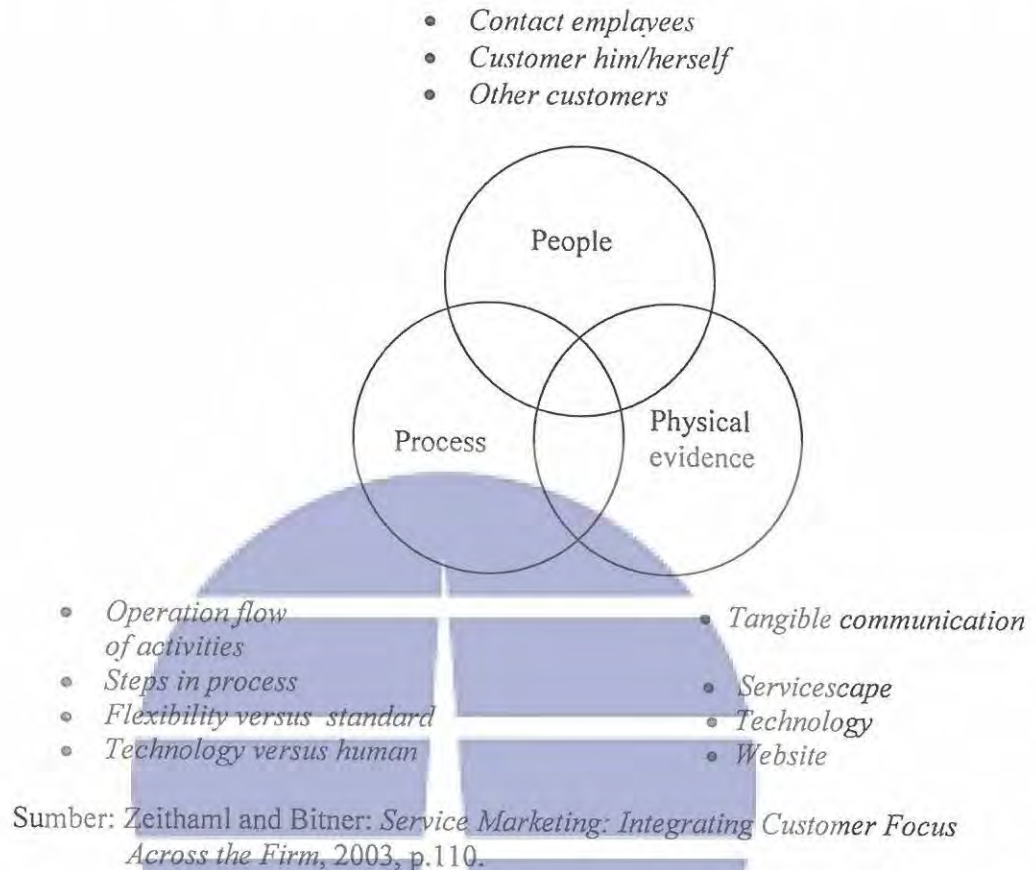


kemurahan dengan melayani dia. Dia melakukan suatu kemurahan bagi kita dengan memberi kita peluang untuk melayaninya. Pelanggan bukanlah orang yang dengannya kita beradu argumentasi atau kecerdasan. Tak seorang pun yang akan menang dalam beradu argumentasi dengan pelanggan. Pelanggan adalah orang yang membawa keinginan-keinginannya kepada kita. Tugas kita adalah menanganinya secara menguntungkan bagi dia dan bagi kita sendiri (Kotler: 2004: 58).

Dalam hal jasa pelayanan, biasanya diberikan dan diterima/dikonsumsi secara simultan, pelanggan sering berada di tempat pelayanan dan berinteraksi langsung dengan personel rumah sakit/perusahaan tersebut, sebagai bagian nyata dari proses pelayanan. Selain itu, karena jasa bersifat *tangible* maka pelanggan akan sering mencari beberapa syarat sebagai pedoman untuk membantu mereka memahami hakikat dari jasa pelayanan tersebut. Bukti-bukti jasa pelayanan dari sudut pandang pelanggan mencakup tiga unsur, yaitu *people* (orang/personel), *process* (proses) dan *Physical evidence* (lingkungan fisik sekitar) yang interaksinya dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4. *The Evidence of Service (from Customer's Point of View)*



Fakta tersebut di atas mendorong manajemen untuk mengembangkan variabel-variabel guna memuaskan pelanggannya. Menurut Zeithaml dan Bitner (2003:24): “Komponen manajemen jasa terpadu tersebut meliputi *Product* (produk), *Place* (tempat), *Promotion* (promosi), *Price* (harga), *People* (personel/orang), *Physical evidence* (lingkungan), dan *Process* (proses) (*7P*)”. Sedangkan menurut Lovelock, Wirtz, dan Hean (2002:14-16): “Komponen manajemen jasa terpadu atau disebutnya sebagai bauran pemasaran, meliputi *Product elements*, *Place and time*, *Process*,



*Productivity and quality, People, Promotion and education, Physical evidence, dan Price and other costs of service (8P)''.*

## 6. Penelitian Lain Yang Mendukung

Penelitian yang digunakan sebagai rujukan dalam penulisan tesis ini adalah:

### a. Sirin

Program Pasca Sarjana peminatan Magister Administrasi Publik Fisip UI Jakarta tahun 2004. Tesis dengan judul "Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Budhi Asih Jakarta Timur". Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode survey kepuasan pelanggan dengan menggunakan alat perbandingan tingkat kepentingan/harapan pelanggan dengan kinerja/pengalaman pelayanan yang diterima. Di sini, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan kesehatan didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan yakni keberwujudan, keandalan, ketanggapan, jaminan dan tampilan.

### b. Adidaya, Sasri.

Program Pasca Sarjana peminatan Magister Administrasi Publik Fisip UI Jakarta tahun 2004. Tesis dengan judul: "Analisis Kepuasan Residen di Balai Kasih Sayang Pamardisiwi Jakarta". Dalam penelitian ini, pengukuran kepentingan dan kinerja menempatkan diri pada posisi variabel antara (intervening variable). Jadi berada diantara variabel terikat dan variabel bebas, mengingat variabel tersebut dalam konteks sebab akibat

memegang peranan penting terpenuhinya variabel terikat/ independen. Variabel bebas/kualitas pelayanan sebagai sebab, sedangkan kepuasan residen/pelanggan sebagai akibat dalam hubungan kausal.

c. Winarto, PPS Fisip UI Jakarta tahun 2006

Program Pasca Sarjana peminatan Magister Administrasi Publik Fisip UI Jakarta tahun 2004. Tesis dengan judul: "Analisis Kualitas Pelayanan pada RS Ketergantungan Obat Jakarta". Metode yang dipakai dalam pendekatan ini adalah metode survei dengan pendekatan *crosssectional*.

d. Sholihin, Ghufron,

Program Pasca Sarjana peminatan Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Jakarta tahun 2006. Tesis dengan judul: " Analisis kualitas jasa (Servis Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumkital Dr. Mintohardjo tahun 2005"

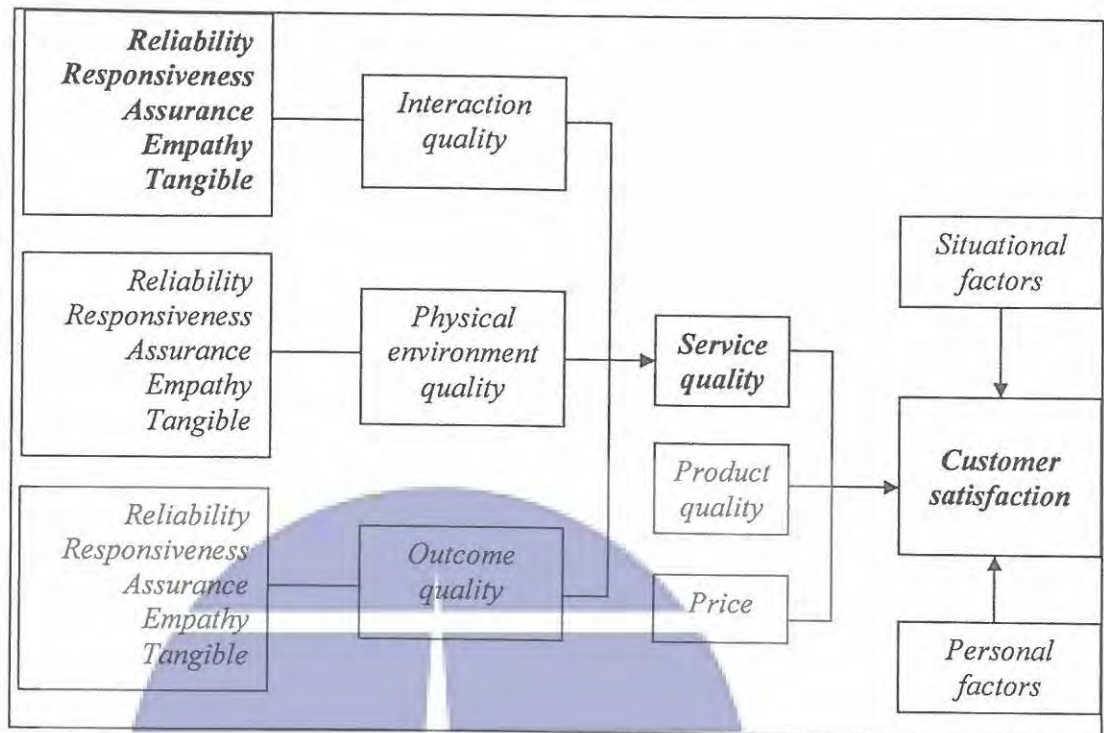
## B. Kerangka Pemikiran

### 1. Alur Pikir

Secara teoretis, hubungan antara kepuasan pelanggan dengan dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat digambarkan seperti pada gambar 4 berikut ini:



Gambar 5. *Customer Perceptions of Quality and Customer Satisfaction*



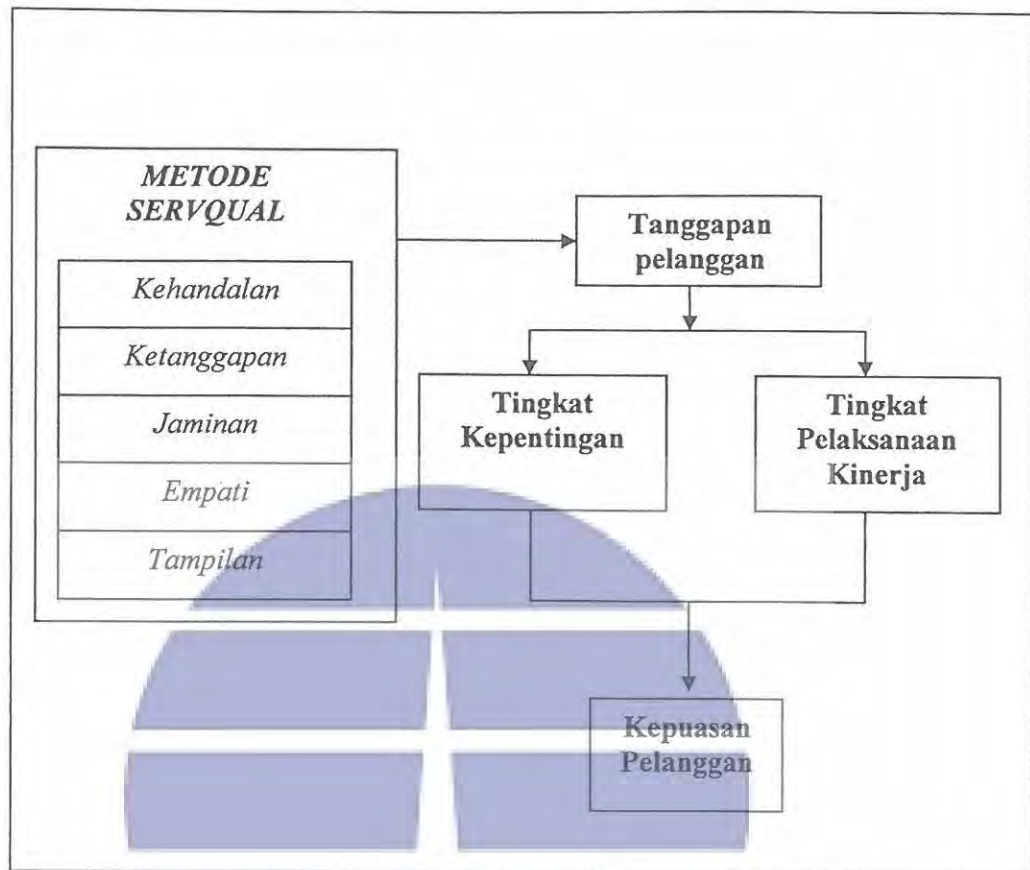
Sumber: Zeithaml and Bitner: *Service Marketing: Integrating Customer Focus*

*Across the Firm*, 2003, p.85.

Untuk memudahkan alur berfikir, keterkaitan dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut dengan tingkat kepuasan pelanggan dihadapkan pada terjadinya kesenjangan/gap 5, dapat digambarkan seperti pada gambar 5 berikut ini:



Gambar 6. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan



Sumber: Philip Kotler, *Marketing Management*, 1994, hal 476

## 2. Definisi Konseptual dan Operasional

### a. Definisi Konseptual

Menurut Churchill dan Surprenant (1982) dalam Tjiptono dan Chandra (2005:198), secara konseptual kepuasan pelanggan merupakan hasil pembelian dan pemakaian yang didapatkan dari perbandingan yang dilakukan oleh pembeli atas *reward* dan biaya pembelian dengan konsekuensi yang diantisipasi. Tse dan Wilton (1988) dalam Tjiptono dan Chandra (2005:197), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai respons konsumen pada evaluasi persepsi terhadap perbedaan antara ekspektasi awal



(atau standar kinerja tertentu) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah konsumsi produk. Sedangkan menurut Halstead, Hartman, dan Schmidt (1994) dalam Tjiptono dan Chandra (2005:196), kepuasan pelanggan merupakan respons afektif yang sifatnya transaksi khusus dan dihasilkan dari perbandingan yang dilakukan konsumen antara kinerja produk dengan beberapa standar pra-pembelian.

Dari beberapa pengertian tersebut, kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respons afektif konsumen yang didapat melalui proses perbandingan antara nilai persepsi atau kinerja aktual dengan nilai harapan atau tingkat kepentingan dari suatu produk atau jasa.

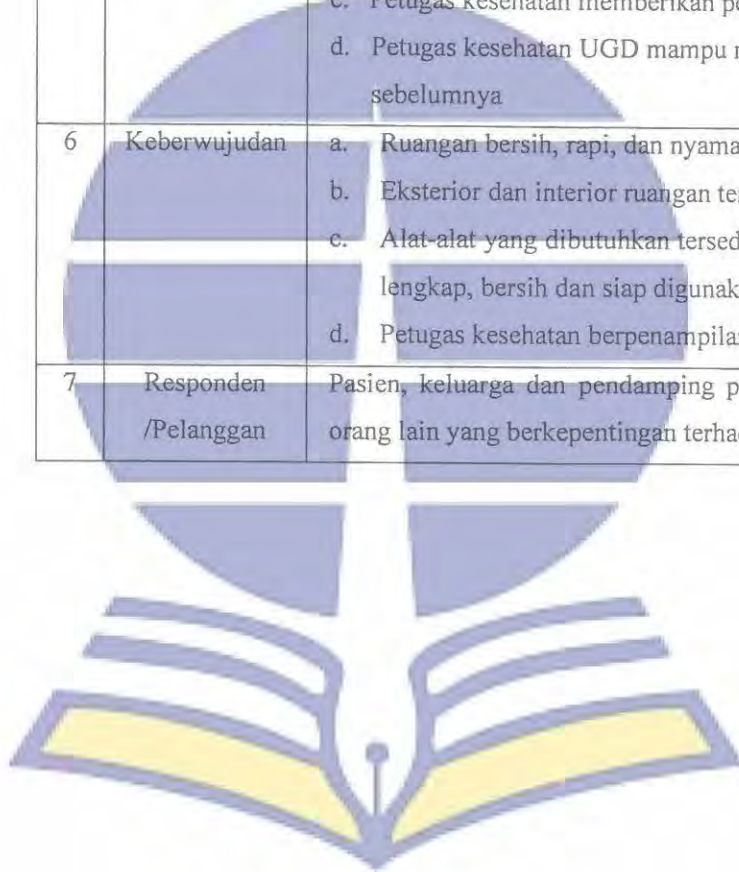
b. Definisi Operasional

Dari definisi konseptual tersebut di atas, penulis membuat definisi operasional untuk setiap variabel penelitian sebagai berikut:

**Tabel 2. Definisi Operasional Variabel**

No	Variabel	Definisi Operasional
1	2	3
1	Kepuasan pelanggan	a. Pernyataan sikap rasa puas yang diungkapkan oleh pelanggan b. Keinginan untuk kembali memanfaatkan fasilitas pelayanan c. Kesiapan mengajak orang lain untuk memanfaatkan fasilitas pelayanan
2	Kehandalan	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, perawatan yang cepat dan tepat serta dijalankan tepat sesuai jadwal
3	Ketanggapan	a. Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien dan keluarganya serta daya tanggap dalam menyelesaikan keluhan pasien b. Kecepatan petugas kesehatan dalam melakukan tindakan saat dibutuhkan pasien c. Pemberian informasi oleh petugas kesehatan di UGD jelas dan

		mudah dimengerti
4	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengetahuan dan kemampuan para dokter dalam menetapkan diagnosis</li> <li>b. Para petugas kesehatan UGD terampil dalam bekerja</li> <li>c. Pelayanan petugas sopan dan ramah</li> <li>d. Keamanan dan kepercayaan terhadap jaminan pelayanan</li> </ul>
5	Empati	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas kesehatan UGD memberikan perhatian secara khusus pada setiap pasien</li> <li>b. Petugas kesehatan UGD memberikan perhatian kepada semua pasien tanpa memandang status sosial</li> <li>c. Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan sabar</li> <li>d. Petugas kesehatan UGD mampu mengingat pasien dan keluhan sebelumnya</li> </ul>
6	Keberwujudan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Ruangan bersih, rapi, dan nyaman</li> <li>b. Eksterior dan interior ruangan tertata dengan baik</li> <li>c. Alat-alat yang dibutuhkan tersedia di tempat pelayanan dengan lengkap, bersih dan siap digunakan</li> <li>d. Petugas kesehatan berpenampilan rapi dan bersih</li> </ul>
7	Responden /Pelanggan	Pasien, keluarga dan pendamping pasien meliputi teman maupun orang lain yang berkepentingan terhadap kesembuhan pasien







## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### A. Tempat dan Waktu Penelitian

##### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini bertempat di Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Mintohardjo Jl. Bendungan Hilir No. 17 Jakarta Pusat.

##### 2. Waktu Penelitian

Proses penelitian dilaksanakan selama 5 (lima) bulan, periode bulan September 2006-Januari 2007, mulai dari seminar usulan penelitian sampai penyelesaian laporan tesis.

#### B. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei dengan pendekatan *crosssectional*. Pendekatan *crosssectional* digunakan dikarenakan terbatasnya waktu penelitian

#### C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

##### 1. Populasi

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pasien/keluarga/orang yang berkepentingan terhadap kesembuhan pasien yang pernah berobat di Unit Gawat Darurat (UGD) Rumah Sakit Angkatan Laut Dr. Mintohardjo Jakarta.



## 2. Teknik Pengambilan Sampel

Sejalan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, yaitu menganalisis kualitas pelayanan kesehatan di UGD Rumkital Dr. Mintohardjo ditinjau dari perspektif kepuasan pelanggan, maka untuk menghindari adanya distorsi hasil penelitian, pengambilan sampel dikerjakan memakai teknik *purposive sampling accidental*. Responden dipilih yang berobat melalui UGD, sedangkan pasien yang berobat maupun dirawat tidak melalui UGD tidak dipilih menjadi responden.

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 349. hal ini sudah sesuai dengan teori Sugiyono (2003:99) dalam tabel 5.1 yang menyebutkan bahwa jika populasinya tak terhingga maka untuk tingkat kesalahan 1% jumlah sampelnya 664, tingkat kesalahan 5% sejumlah 349 dan tingkat kesalahan 10% sejumlah 272 sampel.

### D. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan cara membagikan kuesioner dan wawancara kepada pelanggan rumah sakit yang pernah berobat di UGD terhitung mulai tanggal 1 Oktober sampai dengan 31 Desember 2006. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dengan cara mengambil data dari arsip dan/dokumen yang dimiliki rumah sakit.

Berkaitan dengan pengumpulan data primer dari pelanggan. Pelanggan ini dibagi menjadi dua yaitu pelanggan yang menjalani perawatan inap dan pelanggan yang tidak menjalani perawatan inap di rumah sakit. Bagi pelanggan yang sedang menjalani rawat inap, maka kuesioner

dibagikan dan setelah diisi dikumpulkan ke masing-masing kepala ruangan dimana mereka dirawat. Sedangkan yang tidak sedang menjalani perawatan, pengumpulan data dilakukan melalui alat telekomunikasi dengan panduan berdasarkan kuesioner yang telah dibuat sebelumnya.

Berkaitan dengan kuesioner sebagai alat ukur dalam penelitian ini, menggunakan tingkat pengukuran ordinal dengan kategori jawaban terdiri atas 5 tingkatan. Oleh karena itu alternatif jawaban tersebut dapat diberi skor dari nilai 1 sampai 5 sebagai berikut:

1. Ada lima alternatif jawaban untuk variabel kepentingan, yaitu:

5 = sangat penting

4 = penting

3 = ragu-ragu

2 = kurang penting

1 = tidak penting

2. Ada lima alternatif jawaban untuk variabel kinerja pelayanan kesehatan, yaitu:

5 = Sangat baik

4 = baik

3 = ragu-ragu

2 = Kurang baik

1 = Tidak baik

Data hasil yang didapat kemudian ditransformasikan dari data ordinal menjadi data interval untuk dapat menghitung rata-rata. Menurut Riduwan (2004:188) langkah-langkah yang dilakukan dalam rangka transformasi tersebut adalah:



1. Mencari skor terbesar dan terkecil.
2. Mencari nilai rentangan (R) yakni nilai terbesar dikurangi nilai terkecil
3. Mencari banyaknya kelas dengan menggunakan rumus Sturges yakni  
 $BK=1+3,3 \log n$ .
4. Kemudian mencari nilai panjang kelas (i) dengan rumus  $i = \frac{R}{BK}$
5. Langkah selanjutnya adalah membuat tabulasi sebagai tabel penolong

No	Kelas interval	f	Nilai Tengah (Xi)	$Xi^2$	f.Xi	f.Xi <sup>2</sup>
1						
2						
Dst						

f = frekuensi

6. Langkah berikutnya adalah mencari rata-rata/Mean dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum f.Xi}{n}$$

7. Berikutnya adalah mencari simpangan baku/standar deviasi (S) dengan rumus:

$$S = \sqrt{\frac{n \sum f.Xi^2 - (\sum fXi)^2}{n(n-1)}}$$

8. Mengubah data ordinal menjadi data interval dengan rumus:

$$T = 50 + 10 \frac{(Xi - \bar{x})}{S}$$

Sebelum dan sesudah pengumpulan data dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen penelitian. Uji validitas dan reliabilitas adalah proses menguji butir-butir pernyataan/pertanyaan yang ada pada kuesioner. Jika butir-butir pernyataan/pertanyaan tersebut sudah valid berarti kuesioner

tersebut sudah mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Selanjutnya jika butir-butir pernyataan/pertanyaan tersebut sudah reliabel berarti kuesioner tersebut sudah menunjukkan konsistensinya dalam mengukur gejala yang sama pada kesempatan yang berbeda.

Dalam penelitian ini uji validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap instrumen penelitian berupa variabel indikator yang terdiri dari penilaian tingkat kepentingan atau harapan, penilaian kinerja atau persepsi pelanggan. Uji tersebut dilakukan dua kali yaitu berupa uji pre test, yaitu pengujian kuesioner sebelum dimulainya pengumpulan data dan uji riset sesungguhnya yaitu pada saat semua data sudah dikumpulkan. Dua kali pengujian ini dilakukan terutama untuk mengetahui konsistensi dari instrumen penelitian. Software yang digunakan dalam pengujian ini adalah SPSS ver.13.0.

Uji Validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan hasil *corrected item-total correlate*. Nilai r-tabel dicari dengan rumus t-hitung yaitu: Nilai t dicari dalam tabel t dengan derajat signifikan sebesar 5% dan derajat kebebasan  $(df) = n - 2$ . Hasil pengujian dinyatakan valid bila nilai "*corrected item-total correlation*" lebih besar dari pada r-tabel, dan sebaliknya pernyataan/pernyataan dinyatakan tidak valid bila nilai *corrected item-total correlation* lebih kecil dari pada nilai r-tabel. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *cronbach's alpha* pada pengujian reliabilitas dengan software SPSS ver. 13.0. Instrumen dinyatakan reliabel bila nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,7 (Kuncoro, 2003: 266), atau setiap nomor pernyataan/pernyataan dinyatakan reliabel bila nilai *alpha if item deleted* lebih besar dari 0,6 ( Santoso dan Ashari, 2005: 253)



## E. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan secara elektronik dengan menggunakan program *Microsoft Excel*, *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* ver.13.0. Langkah-langkah dalam pengolahan data ini meliputi:

### 1. Mengedit

Kegiatan pengolahan dimulai sejak kuesioner yang telah diisi terkumpul. Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui kemungkinan terjadinya kesalahan atau ketidaklengkapan pengisian kuesioner dan menyeleksi sebelum diolah secara komputerisasi.

### 2. Memberi Kode

Memberi Kode dilakukan untuk memudahkan pemasukan data kedalam komputer. Pemberian kode ini mencakup usaha untuk mengubah data dari kata-kata menjadi angka (skala Likert).

### 3. Memasukan Data

Dengan menggunakan program *Microsoft Excel*, data entry dilakukan dengan mengelompokkan menjadi tiga bagian, yaitu data karakteristik responden, kepentingan pelanggan dan kepuasan pelanggan.

### 4. Teknik Pengolahan Data

Data yang ada di program *Microsoft Excel* diekspor ke program lain untuk kepentingan analisis data dengan penggunaan program sebagai berikut:

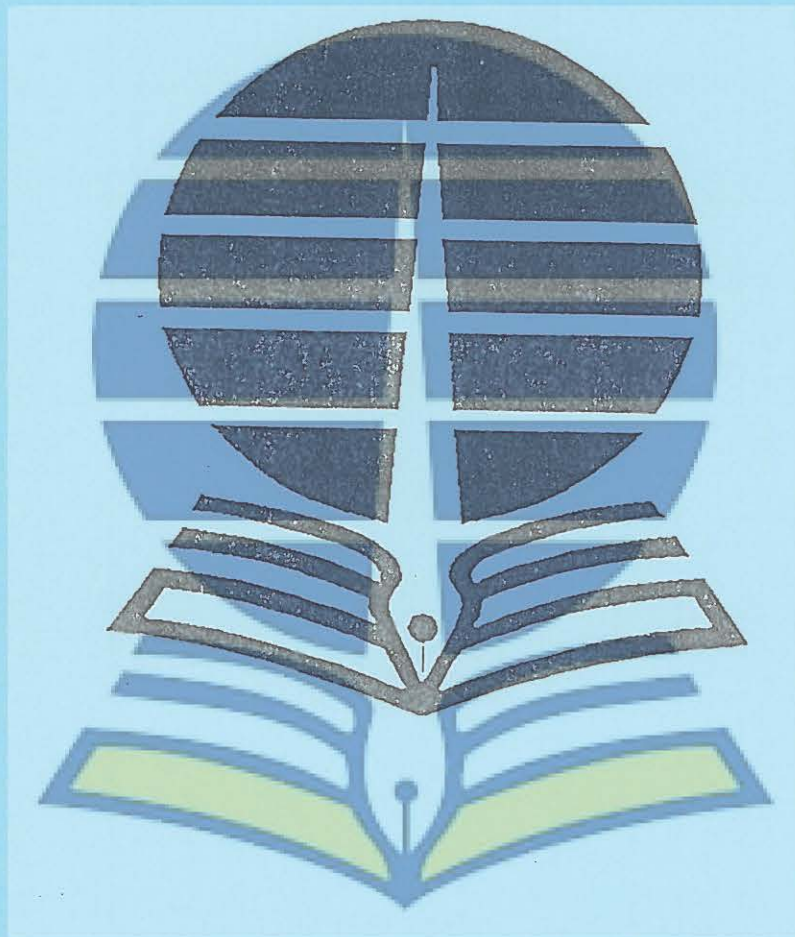
- a. *Statistical Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* ver. 13.0, untuk penyusunan tabulasi silang karakteristik responden dan uji validitas serta reliabilitas alat.
- b. *Microsoft Excel* untuk proses pengolahan dan analisis data dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.

## F. Teknik Analisis

Data penelitian ini diolah dengan menggunakan tehnik analisa deskriptif kuantitatif. Analisa data kualitas pelayanan metode servqual dan tingkat kepuasan pelanggan dimana membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan dalam penelitian ini tidak dilakukan. Namun dianalisa dengan menggunakan survey kepuasan pelanggan dengan metode *Importance Performance Analysis* dengan tujuan untuk melihat sejauh mana penyebaran atribut kualitas pelayanan dalam sebuah diagram yang mampu mencerminkan sikap pelanggan terhadap kualitas pelayanan tersebut sehingga bermanfaat secara langsung terhadap kebijakan manajemen..







## BAB IV

### GAMBARAN DAN PROFIL LOKASI PENELITIAN

#### A. Gambaran Lokasi Penelitian

Rumkital Dr. Mintohardjo berlokasi di Jalan Bendungan Hilir nomor 17 Jakarta Pusat. Lokasi sangat strategis, terletak di pusat kota Jakarta dengan kawasan segitiga emasnya, berdampingan dengan instalasi-instalasi pemerintah yang mempunyai nilai ekonomis dan politik tinggi yakni kawasan Gelora Bung Karno sebagai pusat kegiatan olahraga bertaraf internasional serta gedung DPR/MPR yang menjadi pusat kegiatan penyusunan skenario masa depan bangsa kita,

#### B. Profil Rumkital Dr. Mintohardjo

##### 1. Klasifikasi Rumah Sakit

Rumkital Dr. Mintohardjo termasuk dalam klasifikasi rumah sakit Tingkat II di lingkungan TNI AL dan merupakan rumah sakit rujukan tertinggi bagi satuan kerja/institusi kesehatan TNI Angkatan Laut wilayah barat.

##### 2. Visi

Menjadi Rumah Sakit Matra Laut Nasional yang Handal dalam Pengelolaan Dukungan Kesehatan pada Operasi dan latihan dan Pelayanan Kesehatan bagi Anggota TNI AL dan Keluarganya.

##### 3. Misi

Adapun misi Rumkital Dr. Mintohardjo adalah menyelenggarakan



dukungan kesehatan pada operasi dan latihan TNI Angkatan Laut dan menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi anggota TNI AL dan keluarganya.

#### 4. Motto

Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok harus lebih baik dari hari ini.

#### 5. Sejarah Singkat

Pada awal tahun 1950, Pelayanan Kesehatan untuk Warga TNI Angkatan Laut di Jakarta dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Komando Daerah Maritim Djakarta (KMDK) di Jalan Prapatan No. 48. Sedangkan untuk Perawatan Pasien dilaksanakan di Jalan Cut Meutiah No. 16 dan untuk Kebidanan di Klinik Bersalin di Jalan Citandui No. 4 dan Jalan Cidurian No.2.

Dengan berkembangnya TNI Angkatan Laut pada saat itu, maka pelayanan dan perawatan kesehatan bagi anggota lebih ditingkatkan dengan dibangunnya sebuah rumah sakit di Jalan Bendungan Hilir. Tanggal 1 Agustus 1957, Rumah Sakit tersebut diresmikan dan diberi nama Rumah Sakit Angkatan Laut Djakarta (RSALD). Pada waktu itu sebagai Komandan RSALD pertama dipercayakan kepada Mayor Laut (K) dr. Gandi AT. Sarana dan personel baik medis maupun paramedis pada saat itu masih sangat kurang, dimana hanya terdapat 5 (lima) orang dokter yang terdiri dari Dokter Bedah, Dokter Anak, Dokter Ahli Kebidanan, Dokter Ahli Penyakit Dalam serta seorang Dokter Umum.

Dalam perjalanan selanjutnya yang perlu dicatat, yaitu ditunjuknya RSALD menjadi tempat Sekolah Pengatur Rawat (A) sesuai Surat

Keputusan Departemen Kesehatan Republik Indonesia pada tanggal 28 Juni 1961.

Dalam perjuangan Trikora dan Dwikora turut serta mempersiapkan tenaga medis dan non medis. Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Staf TNI AL Nomor Skep/5041.2/II/74 tanggal 20 Pebruari 1974, maka pada 15 Mei 1974, RSALD diubah menjadi Rumkital Dr. Mintohardjo dan ditetapkan sebagai Rumah Sakit Matra Laut dengan ditempatkannya "Ruang Udara Bertekanan Tinggi". Fasilitas ini dipakai untuk menanggulangi akibat penyelaman juga untuk kegiatan Matra Laut lain seperti Uji Badan bagi Prajurit TNI AL dan Oara penyelam dari luar instansi TNI AL serta untuk kebugaran.

Disamping tugas Pelayanan Kesehatan dan Dukungan Kesehatan bagi TNI AL dan Rumkital Dr. Mintohardjo banyak berperan pada peristiwa-peristiwa nasional maupun international yang dilaksanakan di Jakarta dan sekitarnya. Sejak akhir tahun 1993 hingga saat ini Rumkital Dr. Mintohardjo merupakan Rumah Sakit Pendidikan bagi Mahasiswa Kedokteran Universitas Trisakti dan Mahasiswa Kedokteran Universitas Nasional Veteran Jakarta.

Sejak berdirinya Rumah Sakit TNI AL Dr. Mintohardjo telah mengalami beberapa kali pergantian pimpinan yaitu:

- a Tahun 1957 - 1962 Mayor Laut (K) Dr. Gandi AT
- b. Tahun 1962 - 1963 Mayor Laut (K) Dr. Amir Kasim
- c. Tahun 1963 - 1968 Letkol Laut (K) Dr. Azhar Zahir
- d. Tahun 1968 - 1970 Letkol Laut (K) Dr. Idris P. Siregar



- e. Tahun 1970 - 1974 Letkol Laut (K) Dr. Soedibyo Sardadi, MPH
- f. Tahun 1974 - 1978 Kolonel Laut (K) Dr. Susanto Mangun Sajito
- g. Tahun 1978 - 1984 Kolonel Laut (K) Dr. Otto Maulana
- h. Tahun 1984 - 1988 Kolonel Laut (K) Dr. FX. Soewandi
- i. Tahun 1988 - 1992 Kolonel Laut (K) Dr. Azis E. Siregar
- j. Tahun 1992 - 1993 Kolonel Laut (K) Dr. Siswanto
- k. Tahun 1993 - 1997 Laksma TNI DR. Dr. H. A. Nurman, Sp.PD
- l. Tahun 1997 - 1998 Laksma TNI Dr. W. Setiawan, Sp.B
- m. Tahun 1998 - 2000 Laksma TNI Dr. Sutarno, Sp. THT
- n. Bulan Mei Tahun 2000 - Desember 2000 Kolonel Laut (K) Dr. Imam Soewono, Sp.PD
- o. Bulan Desember 2000 - 31 Maret 2003 Kolonel Laut (K) Dr. Sutedjo, Sp.B
- p. Tanggal 1 April 2003 - Bulan April 2004 Kolonel Laut (K) Dr. Imansyah, Sp.PD
- q. Bulan April 2004 - Oktober 2004 Kolonel Laut (K) Dr. Sutrisno, SP. B
- r. Bulan Oktober 2004 - April 2006 Laksma TNI DR. Dr. M. Guritno Suryokusumo, SMHS, DEA
- s. Bulan April 2006 sampai saat ini Kolonel Laut (K) Dr. Janto Poernomohadi, Sp.P

## 6. Organisasi

### a. Tugas dan Fungsi

Rumkital Dr. Mintohardjo bertugas melaksanakan dukungan kesehatan dan pelayanan kesehatan spesialistik dan sub-spesialistik terbatas bagi personel militer dan pegawai negeri sipil TNI AL beserta keluarganya di Wilayah Barat. Dalam rangka melaksanakan tugas tersebut, Rumkital Dr. Mintohardjo menyelenggarakan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- 1) Menyusun dan melaksanakan rencana dan program kesehatan umum, spesialistik, sub-spesialistik terbatas yang meliputi pengujian dan pemeriksaan kesehatan, pengobatan dan perawatan, serta rehabilitasi medik penderita.
- 2) Menyusun dan melaksanakan rencana program pelayanan kesehatan berdasarkan rencana program Dinas Kesehatan TNI AL, termasuk peningkatan kemampuannya.
- 3) Melaksanakan dukungan kesehatan secara terbatas dan kesehatan matra laut kepada satuan-satuan operasional TNI AL.
- 4) Melaksanakan rujukan bagi Rumkital di Wilayah Barat dan merupakan Rumkit rujukan tertinggi matra laut di Wilayah Barat.
- 5) Memberikan rekomendasi tentang tingkat kelayakan kesehatan personel untuk kepentingan pembinaan personel.
- 6) Melaksanakan penelitian dan pengembangan bidang kesehatan dan rumah sakit.



- 7) Melaksanakan koordinasi dan kerjasama dengan komando, badan dan instansi lainnya sesuai tingkat dan lingkup kewenangannya untuk kepentingan pelaksanaan tugasnya.
- 8) Mengawasi, mengendalikan, dan mengevaluasi pelaksanaan rencana dan programnya guna menjamin pencapaian sasaran programnya secara berhasil guna dan berdaya guna.
- 9) Mengajukan pertimbangan dan saran kepada Kepala Dinas Kesehatan TNI AL khususnya mengenai hal-hal yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

b. Organisasi

Organisasi Rumkital Dr. Mintohardjo disusun sebagai berikut:

1) Unsur Pemimpin

- a) Kepala Rumah Sakit TNI AL disingkat Karumkital
- b) Wakil Kepala Bidang Medis disingkat Wakamed
- c) Wakil Kepala Bidang Pembinaan disingkat Wakabin

2) Unsur Pembantu Pemimpin

Kelompok Ahli Rumkital disingkat Pokli Rumkital

3) Unsur Staf dan Pelayanan

Unsur staff dan pelayanan terdiri dari Sekretariat, Perencanaan Program dan Anggaran, Administrasi Medis, Pemegang Kas dan Satuan Markas

4) Unsur Pelaksana

Unsur pelaksana terdiri dari Departemen Jangklin, Departemen Saware, Departemen Penyakit Dalam, Departemen Gigi dan Mulut, Departemen Kesehatan Ibu dan

Anak, Departemen Kesehatan Keangkatanlautan, Departemen Bedah, Departemen Kulit, Telinga dan Mata, Departemen Farmasi, Departemen Keperawatan dan Departemen pengembangan, Pendidikan dan Latihan.

c. Daftar Nama Pejabat Unsur Pemimpin dan Pembantu Pemimpin di Rumkital Dr. Mintohardjo (Desember 2006 ).

1) Karumkital Dr. Mintohardjo dijabat oleh Kolonel Laut (K) Dr. Janto Poernomohadi, Sp.P

2) Wakabin dijabat oleh Kolonel Laut (K) Dr. Winarno, Sp.OG

3) Wakamed dijabat oleh Kolonel Laut (K) Dr. Robert L, Sp.S

4) Kapokli dijabat oleh Kolonel Laut (K) Dr. Rony Y, Sp.S

7. Struktur Organisasi (terlampir)

8. Akreditasi Rumah Sakit

Berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor Kep / YM.00.03.3.5.8095 tanggal 27 Juli 1998 Rumkital Dr. Mintohardjo diberi status Akreditasi Penuh pada tanggal 27 Juli 1998 - 27 Juli 2001.

9. Fasilitas Layanan

a. Unit Gawat Darurat (UGD)

UGD Rumkital Mintohardjo melayani kasus-kasus gawat darurat selama 24 jam sehari. Namun diluar jam kerja juga melayani kasus –kasus penyakit biasa/non gawat darurat. Berkaitan dengan tenaga kesehatan di ruang UGD terutama tenaga dokter, diharuskan mempunyai kualifikasi/memiliki brevet pelantihan ATLS/ACLS.



Demikian pula dengan tenaga perawat diharuskan mempunyai kecakapan BCTLS (*Basic Cardiac and Trauma Life Support*) serta pelatihan lainnya yang mendukung ketrampilan bekerja di UGD. Selain itu didukung pula oleh tenaga dokter spesialis seperti Bedah (Bedah Umum, Orthopaedi, Saraf, Gigi Mulut, Plastik), Penyakit dalam, jantung, paru, Kebidanan dan kandungan, Anak, Saraf, Jiwa dan lain-lain yang senantiasa siap setiap saat/*on call*.

Dengan lokasi dan gedung yang mudah dijangkau UGD Rumkital Mintohardjo memiliki ruang untuk pengelompokan pasien berdasarkan jenis penyakit/*triage*, ruang tindakan, ruang observasi, ruang perawatan sementara serta ruang operasi darurat lengkap dengan sarana peralatan dan obat sesuai standart / ketentuan UGD seperti peralatan dan obat-obatan pertolongan pertama pada pasien yang tidak sadar/*Life Support*, EKG monitor dan *DC Shock* serta ditunjang oleh sarana laboratorium klinik dan Radiologi-*CT Scan* yang siaga selama 24 jam pula.

Sebagai sarana penunjang lainnya ada 5 ambulans, dengan kelengkapan *Basic Life Support* 2 buah dan ambulans transport 3 buah. Komunikasi dengan menggunakan telepon dan radio panggil yang senantiasa terhubung dengan Pusdaldenkes Dinas Kesehatan DKI.

**Tabel 3**  
**Kualifikasi Petugas Kesehatan di UGD**

Kualifikasi	Dokter Umum	Perawat
<b>ATCLS</b>	<b>3</b>	
<b>BTCLS</b>		<b>7</b>
<b>Non</b>	<b>3</b>	<b>10</b>

Sumber: Pengolahan data sekunder tahun 2006

b. Unit Rawat Jalan

Unit Rawat Jalan di Rumkital Dr. Mintohardjo melayani pasien rawat jalan dalam berbagai bidang pelayanan/UGD yakni :

- 1) Poli Bedah meliputi Bedah Umum, Bedah Orthopaedi, Bedah Urologi, Bedah Plastik dan Bedah Syaraf
- 2) Poli Penyakit Dalam meliputi USG, Endoskopi, Haemodialisa, Paru dan Alergi
- 3) Poli Jantung meliputi Treadmil dan Echocardiografi
- 4) Poli Saraf meliputi EEG, EMG dan Rehabilitasi medis
- 5) Poli Gigi meliputi Bedah mulut, Orthodensi, Periodonsi
- 6) Poli Kulit meliputi Poli Kulit, Aesthetic center,
- 7) Poli Kebidanan meliputi Poli KB, Poli Kebidanan dan Kandungan
- 8) Poli Jiwa, Poli Umum, Poli THT, Poli mata dan Poli Anak.
- 9) Poli KIA, Poli Akupuntur

c. Unit Rawat Inap

- 1) Jumlah Tempat Tidur sebanyak 282
- 2) Kelas V VIP dan VIP

Meliputi Ruang V VIP Melati, Paviliun Anggrek dan sebagian kamar di Pulau Marore

- 3) Kelas I

Meliputi Ruang Pulau Bintan, sebagian kamar di Pulau Marore dan Pulau Selayar



## 4) Kelas II dan III

Meliputi Pulau Sebatik, Pulau Salawati, Tarempa, Pulau Numfor, Pulau Bunyu dan Pulau Sangeang

## 5) Kelas Khusus

Pulau Sayang (khusus perawatan ICU), Pulau Subi (khusus bayi) dan Pulau Laut (khusus untuk anak-anak)

## d. Pelayanan KUBT

Rumkital Dr. Mintohardjo memiliki Kamar Udara Bertekanan Tinggi dengan 4 (empat) buah *chamber*. Tujuan awal dari therapy ini adalah untuk pengobatan penyakit-penyakit akibat penyelaman. Namun seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu kedokteran hiperbarik, pengobatan dengan KUBT dikembangkan untuk kecantikan, pengobatan stroke, Diabetes Melitus, luka bakar dan lain-lain

## 10. BOR Rumah Sakit

BOR Rumkital Dr. Mintohardjo sampai dengan saat ini adalah 55%

## 11. Alat Kesehatan

a. Alat Canggih meliputi MRI, CT – Scan, ELG, USG, Unit Rontgent (ESWL, Pes RO dan C. ARM) dan lain-lain

b. Alat Non Canggih meliputi Auto Analyser, Treadmill, Ventilator Dan lain-lain.

## 12. Sumber Daya Manusia

Adapun jumlah sumber daya manusia/ personel yang ada sampai dengan Desember 2006 adalah sebesar 1048 orang dengan perincian sebagai berikut :

bei 4.  
**Daftar Kekuatan Personel Rumkital Dr. Mintohardjo  
 per 31 Desember 2006**

No	Profesi	Militer	PNS	PHL	Jumlah
1	Medis	50	34	9	93
2	Paramedis	103	250	124	477
3	Non Medis	87	199	192	478
	Jumlah	240	483	325	1.048

Sumber: Bagian Minpers Rumkital Dr. Mintohardjo

13. Asuhan keperawatan

Rumkital Dr. Mintohardjo telah melaksanakan asuhan keperawatan dengan metode MPKP (Model Praktek Keperawatan Profesional).

14. Uji dan Pemeriksaan Kesehatan (Urikes)/*Medical Chek up*

Pelaksanaan dan uji kesehatan di Rumkital Dr. Mintohardjo dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

a. Pemeriksaan kesehatan intensif

1) Pemeriksaan Fisik oleh Dokter Spesialis meliputi Penyakit Dalam, Bedah, THT dan Penyakit Gigi dan Mulut

2) Pemeriksaan Paru-paru : Photo Thorak

3) Pemeriksaan USG (*Ultrasonografi*)

4) Pemeriksaan Jantung meliputi EKG (*Elektro kardiogram*) dan MST (*Master Step Test*)

5) Pemeriksaan Laboratorium meliputi ceck Darah Lengkap (Hemoglobin, Lekosit, LED, Hitung Jenis ), Fungsi Hati SGOT, SGPT, Bilirubin Total/ Direk/Indirek, Protein Total / Albumin /Globulin,



Alkali Fosfatase, Fungsi Ginjal ( Ureum, Kreatinin, Asam Urat), Analisa Lemak ( Kolestrol Total, Triglisericid), Karbohidrat ( Gula Darah Puasa dan 2 Jam PP), Urine Lengkap: Protein, Reduksi, Bilirubin, Sedimen

b. Pemeriksaan Kesehatan Penyelaman

1) Pemeriksaan Fisik oleh Dokter Spesialis meliputi penyakit dalam, bedah, THT, Penyakit Gigi dan Mulut.

2). Pemeriksaan paru-paru : *Photo Torak*

3) Pemeriksaan Jantung terdiri dari pemeriksaan EKG (*Elektrokardiogram*) dan TT (*Treadmill Test*)

4) Pemeriksaan Laboratorium meliputi:

a) Darah Lengkap : Hemoglobin, Lekosit, LED, Hitung Jenis.

b) Fungsi Hati : SGOT, SGPT, Bilirubin Total /Direk /Indirek, Protein Total / Albumin /Globulin, Alkali Fosfatase.

c) Fungsi Ginjal : Ureum, Kreatinin, Asam Urat

d) Analisa Lemak : Kolestrol Total, Triglisericid

e) Karbohidrat : Gula Darah Puasa dan 2 Jam PP

f) Urine Lengkap: Protein, Reduksi, Bilirubin, Sedimen

g) Imonologi HBs Ag

5) Tes Pernafasan dan dengan Ruang Udara Bertekanan Tinggi (*Chamber Test dan Respiratory Test*)

Disamping hal tersebut diatas, urikes Rumkital Dr. Mintohardjo juga dapat melakukan pemeriksaan kesehatan yang disesuaikan dengan permintaan seperti tes kesehatan untuk penyaringan karyawan baru, pemeriksaan kesehatan rutin untuk karyawan lama, asuransi dan lain-lain.

15. Pelayanan Penunjang

a. Kesehatan Lingkungan dan K3 (Kesehatan Keselamatan Kerja)

Terhitung mulai tanggal 25 Desember 2004 Rumkital Dr. Mintohardjo telah membentuk sebuah Unit organisasi intern baru, dinamakan Unit Kesehatan Lingkungan dan K3 (Kesehatan dan Keselamatan Kerja). Sampai dengan saat ini masih menunggu proses pembahasan masuk ke dalam organisasi prosedur resmi TNI Angkatan Laut khususnya Rumkital Dr. Mintohardjo.

Visi dari organisasi ini adalah tercapainya kondisi rumah sakit yang memenuhi persyaratan kesehatan lingkungan, memberikan keamanan dan kenyamanan pada pasien, pengunjung maupun anggota di Rumkital Dr. Mintohardjo. Dengan demikian mempunyai misi yaitu melaksanakan seluruh program kegiatan upaya penyehatan lingkungan dan pemeliharaan sarana prasarana sanitasi dan K3 dengan baik, efektif dan efisien guna mendukung tercapainya tujuan rumah sakit

Adapun secara lebih rinci tugas pokok organisasi ini adalah:



- 1) Menyelenggarakan kegiatan administrasi dan logistik kesehatan lingkungan dan K3
- 2) Menyelenggarakan kegiatan pengelolaan limbah padat dan cair beserta pemeliharaan jaringan instalasinya
- 3) Menyelenggarakan giat pengendalian serangga, tikus dan binatang pengganggu lainnya
4. Menyelenggarakan kegiatan kebersihan bangunan dan ruangan serta lingkungan
- 5) Menyelenggarakan pemantauan kualitas lingkungan
- 6) Menyelenggarakan kegiatan sterilisasi ruangan dan proses dekontaminasi makanan dan air untuk mencegah terjadinya infeksi nosokomial
- 7) Menyelenggarakan pemeriksaan laboratorium untuk air bersih dan air limbah
- 8) Menyelenggarakan pemeriksaan sampel makanan
- 9) Menyelenggarakan kegiatan perlindungan kepada anggota, pasien dan pengunjung agar tidak terpapar oleh bibit penyakit maupun bahan-bahan kimia yang berbahaya
- 10) Menyelenggarakan kegiatan pencegahan terhadap adanya kecelakaan yang terjadi ketika melaksanakan pekerjaan
- 11) Mendukung kegiatan pendidikan dan pelatihan Kesling dan K3

12) Mencegah dan mengendalikan timbulnya penyakit akibat kerja baik fisik maupun psikis, peracunan, infeksi dan penularan penyakit

13) Melaksanakan promosi kesehatan dan Surveilens terhadap kasus-kasus nosokomial

b. Ambulan

Sampai dengan saat ini Rumkital Dr. Mintohardjo memiliki fasilitas ambulan sebanyak 5 unit lengkap dengan asesoris peralatan medisnya.

c. Kereta Merta

Pelayanan perawatan jenazah di Rumkital Dr. Mintohardjo juga dilengkapi dengan ambulan kereta merta sebanyak 2 (dua) unit

d. Radiologi

Bagian radiologi di Rumkital Dr. Mintohardjo disebut dengan Subdep Radiologi dibawah pembinaan Kadep Penunjang Klinik dengan peralatan unggulan antara lain *X-ray*, *CT Scan*, *USG Colour*, *ESWL* dan *Bronchoscopy*.

e. Laboratorium

Pelayananan pemeriksaan laboratorium di Rumkital Dr. Mintohardjo secara garis besar terdiri dari Laboratorium Patologi Klinik dan Laboratorium Patologi Anatomi dengan perincian sebagai berikut:

- 1) Pemeriksaan Kimia Darah
- 2) Pemeriksaan Hematologi



- 3) Pemeriksaan Serologi
- 4) Pemeriksaan Urine
- 5) Pemeriksaan Feces
- 6) Lain-lain :

f. Instalasi Farmasi

Instalasi Farmasi di Rumkital Dr. Mintohardjo dikenal dengan Departemen Farmasi. Adapun fasilitas yang ada pada saat ini adalah melayani bidang kefarmasian adalah sebagai berikut :

- 1) Apotik Rawat inap untuk melayani pasien anggota TNI AL dan keluarganya
- 2) Apotik Rawat Jalan untuk melayani pasien anggota TNI AL dan keluarganya
- 3) Apotik Yanmasum melayani pasien dari masyarakat umum
- 4) Apotik Askes melayani pasien askes

g. Fisioterapi

Bagian Fisioterapi di Rumkital Dr. Mintohardjo sampai dengan saat ini melayani rehabilitasi dalam bidang pelayanan penyakit akibat:

- 1) Bidang *Ortopaedy*: Patah tulang
- 2) Bidang *Neurologi* : Stroke/kelainan saraf
- 3) Bidang *Genekologi* : Infeksi Kandungan
- 4) Bidang THT: *Sinusitis*
- 5) Bidang Pediktri : Kecacatan pada anak (tumbuh Kembang anak)

- f. Bidang *Geriatric* : Lansia
  - g. Bidang Gigi : *TMJ*
  - h. Bidang Paru :*EXC*
- h. Gizi

Bagian Gizi di Rumkital Dr. MintoHardjo dikenal dengan Subdep Gizi dibawah pembinaan Kadep Penunjang Klinik. Subdep Gizi disamping melaksanakan pelayanan makanan untuk pasien dan karyawan jaga, juga melaksanakan penyuluhan gizi/konsultasi gizi baik kepada pasien rawat jalan maupun rawat inap.

16. Fisik Bangunan

a. Instalasi air, listrik dan limbah

1) Listrik

Daya 1494 Kva/220V

2) Genset (*Generator Set*)

3) Air

a) Air pam 3" debit 3,40 liter/detik

b) Air pam 2" debit 0,654 liter/detik

c) Pompa *deep well* debit 3,40 liter/detik

d) Pompa *deep well* debit 2,63 liter/detik

4) Unit Pengolah Limbah

a) Limbah cair dalam proses perbaikan

b) Limbah padat (Incenerator)

b. Luas Tanah/Luas bangunan (M<sup>2</sup>)

1) Tanah = 42.585,71

2) Bangunan = 36.845,75



a)	Gedung perkantoran	= 4814,88
b)	Gedung UGD/rawat jalan	= 6395,87
c)	Gedung rawat inap	= 19913,81
d)	Gedung penunjang	= 2212,41
3)	Gedung Sarana	= 4843,65
a)	Pos penjagaan	= 179,19
b)	Gudang	= 466,6
c)	Bengkel	= 80,17
d)	Kamar mesin	= 505,03
e)	Pendidikan (Hangtuh)	= 80,17
f)	Gedung serba guna (GSG)	= 566,12
g)	WC umum	= 45,9
h)	Instalasi limbah cair	= 16
i)	Asrama/Mess	= 2904,47

#### 17. Pendidikan

Rumkital Dr. Mintohardjo juga mendukung kegiatan praktek kerja lapangan bagi institusi pendidikan antara lain :

##### a. Program studi kedokteran

Yakni program profesi kedokteran dari Universitas Pembangunan Nasional (UPN) dan Universitas Trisakti

##### b. Sedangkan program studi yang lain adalah keperawatan, kebidanan, farmasi/apoteker, psikologi, kesehatan masyarakat dan lain-lain

##### c. Memberikan peluang terhadap riset-riset maupun penelitian

program sarjana maupun master baik bidang kesehatan maupun non kesehatan yang berkaitan dengan kepentingan rumah sakit









## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Data Karakteristik Responden

Jumlah kuesioner yang disebar dalam penelitian ini sebanyak 500 buah di ruang perawatan rumah sakit terhitung sejak tanggal 1 Oktober 2006 sampai dengan 31 Desember 2006, namun kembali sebanyak 351 buah. Dari 351 kuesioner tersebut 15 diantaranya tidak lengkap sehingga jumlah kuesioner yang bisa diolah dalam penelitian ini sebanyak 336 buah. Sedangkan pengumpulan data melalui wawancara via telepon yang kesemua responden tidak mendapatkan perawatan inap atau diperbolehkan pulang pasca berobat di UGD didapatkan responden sebanyak 113 orang. Jadi jumlah total responden menjadi 449 orang. Menurut Isaac dan Michael untuk tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10% rumus untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya adalah sebagai berikut :

$$S = \frac{\lambda^2 . N . P . Q}{d^2 (-1) + \lambda^2 . P . Q}$$

Berdasarkan rumus tersebut didapat dalam tabel jika populasinya tak terhingga maka untuk tingkat kesalahan 1% jumlah sampelnya 664, tingkat kesalahan 5% sejumlah 349 dan tingkat kesalahan 10% sejumlah 272 sampel. Jadi jumlah sampel yang didapat dalam penelitian ini yakni 449 telah memenuhi persyaratan untuk tingkat kesalahan 5%.

Jumlah pasien ataupun pengguna pelayanan Unit Gawat Darurat Rumkital Dr. Mintohardjo dinyatakan tidak terhingga karena operasionalisasi



rumah sakit sudah berlangsung sejak tahun 1957 sampai dengan saat pembuatan tesis ini masih berlangsung. Namun untuk mengetahui kondisi pelayanan pada saat ini sasaran responden adalah pengguna pelayanan yang masih atau relatif tidak terlalu lama saat berobat di UGD (tahun 2006). Deskripsi hasil penelitian dalam bentuk tabel, menggunakan perbandingan berdasarkan status pasca berobat di UGD, yakni dirawat lanjut di ruang perawatan atau tidak dirawat/diperbolehkan pulang. Berdasarkan hasil pengolahan data primer sampai batas waktu yang telah ditentukan, didapatkan data responden yang menjalani perawatan lanjutan/rawat inap di Rumkital Dr. Mintohardjo sebanyak 336 orang sebesar 74,83% sedangkan yang langsung diperbolehkan pulang sebanyak 113 orang atau (25,17%). Dalam penelitian ini tidak diteliti apakah diperbolehkan pulang ini karena secara medis tidak perlu perawatan lanjut, sembuh ataupun atas kehendak responden sendiri.

Banyaknya kuisisioner yang tidak kembali disebabkan oleh beberapa hal yakni kondisi responden yang sedang berada dalam kondisi kalut, panik, atau terburu-buru sehingga tidak memungkinkan untuk mengisi kuisisioner, kuisisioner dibawa pulang responden dan lupa mengembalikan saat kontrol ulang dan kuisisioner diisi tapi data tidak lengkap sehingga kuisisioner tidak bisa diproses.

Adapun secara lebih lengkap data deskriptif karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Umur Responden

Data responden secara lengkap menurut kelompok umur adalah sebagai berikut:

**Tabel 5.**  
**Distribusi Responden menurut Kelompok Umur.**

Kelompok Umur	Status Pasca Berobat		Total
	Rawat Inap	Tidak dirawat	
17<25	52 (11,58)	8 (1,78)	60 (13,36)
25-34	90 (20,04)	22 (4,90)	122 (27,17)
35-44	94 (20,94)	18 (4,01)	123 (27,39)
45-54	88 (19,60)	44 (9,80)	111 (24,72)
>54	12 (2,67)	21 (4,68)	33 (7,35)
Total	336 (74,83)	113 (25,17)	449 (100,00)

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Keterangan: Angka dalam kurung adalah angka persentase

Berdasarkan tabel 5 tersebut di atas, secara keseluruhan dibandingkan dengan jumlah total responden, menurut kelompok umur jumlah responden terbanyak berada pada kelompok umur 35-44 tahun sebanyak 27,39% diikuti kelompok umur 25-34 tahun sebanyak 27,17% dan terendah adalah responden berumur >54 tahun yaitu sebanyak 7,35%.

## 2. Jenis Kelamin

Data responden secara lengkap menurut jenis kelamin adalah sebagai berikut :

**Tabel 6.**  
**Distribusi Responden menurut Jenis Kelamin.**

Jenis Kelamin	Status Pasca Berobat		Total
	Rawat Inap	Tidak Dirawat	
Lelaki	177 (39,42)	32 (7,13)	208 (46,33)
Perempuan	159 (35,41)	81 (18,04)	241 (53,67)
Total	336 (82,35)	113 (17,65)	449 (100,00)

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Keterangan: Angka dalam kurung adalah angka persentase

Berdasarkan tabel 6 tersebut di atas tampak bahwa secara keseluruhan dibandingkan jumlah total responden, menurut jenis kelaminnya



jumlah responden berjenis kelamin laki 46,33% dan perempuan 53,67%. Ada kecenderungan pasien yang dirawat lebih banyak jenis kelamin laki-laki yakni 39, 42% dari pada wanita sejumlah 35,41%.

Namun untuk katagori pasien yang diperbolehkan pulang dan diwawancara via telepon kecenderungan jenis kelamin perempuan lebih banyak yaitu 18,04%, sedangkan laki-laki hanya 7,13%. Hal ini dimungkinkan karena pada saat dihubungi via telepon untuk wawancara, lebih banyak jenis kelamin perempuan yang sedang berada di rumah. Atau pun jenis kelamin laki-laki tidak mau diwawancara karena sedang bekerja dan tidak mau diganggu.

### 3. Pendidikan

Data responden menurut tingkat pendidikannya secara lengkap adalah sebagai berikut:

**Tabel 7.**  
**Distribusi Responden menurut Tingkat Pendidikan**

Tingkat Pendidikan	Status Responden		Total
	Rawat Inap	Tidak Dirawat	
SD	11 (2,45)	-	11 (2,45)
SLTP	58 (12,92)	22 (4,90)	60 (13,36)
SLTA	148 (32,96)	56 (12,47)	204 (45,43)
PT	119 (26,50)	35 (7,80)	154 (34,30)
Total	336 (74,83)	113 (25,17)	449 (100,00)

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Keterangan: Angka dalam kurung adalah angka persentase

Berdasarkan tabel 7 tersebut di atas, secara keseluruhan dibandingkan dengan total jumlah responden, menurut tingkat pendidikannya jumlah responden terbanyak adalah lulusan SLTA (45,43%), diikuti lulusan Perguruan Tinggi (34,30%), SLTP 13,36% dan SD sebesar 2,45%. Menurut

status responden pasca berobat di UGD, responden yang berobat dilanjutkan rawat inap (32,96%) berpendidikan SLTA, diikuti perguruan tinggi sebesar 26,50%, SLTP sebesar 12,92% dan SD sebesar 2,45%. Sedangkan responden yang tidak menjalani rawat inap pasca berobat di UGD juga relatif memiliki kecenderungan yang sama, yaitu paling banyak berpendidikan SLTA (12,47%), diikuti perguruan tinggi sebesar 7,80% dan untuk SD tidak ada. Hal ini dimungkinkan karena dari data rekam medis rumah sakit yang ada, rata-rata calon responden berpendidikan SD tidak bisa dihubungi via telepon (data nomor telepon tidak ada).

#### 4. Status Perkawinan

Data responden menurut status perkawinannya adalah sebagai berikut:

**Tabel 8**  
**Distribusi Responden menurut Status Perkawinan**

Status Perkawinan	Status Pasca Berobat		Total
	Rawat Inap	Tidak dirawat	
Tidak kawin	89 (19,82)	40 (8,91)	129 (28,73)
Kawin	247(55,01)	73 (16,26)	320 (71,27)
Total	336 (74,83)	113 (25,17)	449 (100,00)

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Keterangan: Angka dalam kurung adalah angka persentase

Dari tabel 8 tersebut di atas, dibandingkan dengan jumlah total reponden sebanyak 449 tampak berdasarkan status perkawinan, ternyata 71,27% responden berstatus kawin dan sisanya 28,73% tidak kawin. Menurut status pasca berobat di UGD, responden tidak kawin yang dirawat inap 19,82% dan tidak dirawat sebanyak 8,91%. Sedangkan yang menjalani



perawatan lanjut, responden berstatus kawin sebanyak 55,01% sedangkan yang berstatus kawin tidak dirawat sebanyak 16,26%.

#### 5. Status Pekerjaan Responden

Data responden secara lengkap menurut statusnya adalah sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Distribusi Responden menurut Status Pekerjaan Responden**

Status Responden	Status pasca berobat		Total
	Dirawat	Tidak Dirawat	
TNI AL/Keluarga	94 (20,91)	45 (10,02)	139 (30,96)
PNS AL/Keluarga	76 (16,93)	32 (7,13)	108 (24,05)
TNI NON AL/Keluarga	20 (4,45)	9 (2,00)	29 (6,46)
PNS TNI NON AL/Keluarga	0	0	0
Umum	146 (32,52)	27 (6,01)	173 (38,53)
Total	336 (74,83)	113 (25,17)	449 (100,00)

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Keterangan: Angka dalam kurung adalah angka persentase

Berdasarkan tabel 9 tersebut di atas, dibandingkan dengan jumlah total keseluruhan responden, status responden terbanyak adalah responden yang mempunyai pekerjaan bersifat umum atau non TNI/PNS TNI dan keluarganya yaitu sebanyak (38,53%) diikuti responden anggota TNI AL/keluarga (30,96%), PNS AL/keluarga (24,05%), TNI non TNI AL (6,46%) dan terakhir tidak terdapat responden PNS TNI non AL/keluarganya. Sedangkan untuk status pasca berobat, responden yang tidak menjalani perawatan dalam arti setelah berobat di UGD diperbolehkan pulang, berturut-turut dari yang terbesar yakni anggota TNI AL/keluarganya (10,02%), PNS AL/keluarganya (7,13%), responden umum sebesar (6,01%), dan responden TNI non TNI AL sebesar ( 2,00%).

Demikian juga untuk status dengan dilanjutkan perawatan di rumah sakit berturut-turut pasien umum menduduki posisi paling tinggi yakni 32,52%, berturut-turut anggota TNIAL/keluarga (20,91%), PNS AL/keluarga (16,92%) dan terakhir adalah responden anggota TNI non TNIAL/anggota sebanyak 4,45%.

#### 6. Domisili/Tempat Tinggal

Data distribusi responden menurut domisilinya terlihat dalam tabel 10 berikut ini:

**Tabel 10**  
**Distribusi Responden menurut Domisili**

Domisili	Status Pasca Berobat		Total
	Dirawat	Tidak Dirawat	
Jakpus	62 (13,81)	37 (8,24)	99 (22,05)
Jaksel	49 (10,91)	9 (2,00)	58 (12,92)
Jaktim	32 (7,13)	1 (0,22)	33 (7,35)
Jakbar	42 (9,35)	12 (2,67)	54 (12,03)
Jakut/Kep. Seribu	58 (12,92)	22 (4,90)	80 (17,82)
Luar Jkt	93 (20,71)	32 (7,13)	125 (27,84)
Total	336 (74,83)	113 (25,17)	449 (100,00)

Sumber: Hasil pengolahan data primer

Keterangan: angka dalam kurung adalah angka persentase

Berdasarkan tabel 10 diatas, rata-rata responden baik dirawat maupun tidak dirawat pasca berobat di UGD bertempat tinggal paling banyak berada di luar Jakarta yakni sebanyak 27,84%. Hal ini dimungkinkan karena disamping responden umum berdomisili di Bekasi dan Tangerang atau daerah lain di luar Jakarta, anggota TNI AL baik militer maupun PNS lebih banyak bertempat tinggal di kompleks TNI AL antara lain Ciangsana, Pasir Angin, Balaraja Tangerang dan Jonggol kabupaten Bogor. Disusul Jakarta Pusat 22,05%, Jakarta utara 17,82%, Jakarta Selatan sebanyak 12,92%, Jakarta Barat sebanyak 12,03% dan terakhir Jakarta Timur 7,35%. Berkaitan



dengan lokasi Rumkital Dr. Mintohardjo yang terletak di Jakarta Pusat namun berdekatan dengan Jakarta Selatan maupun Jakarta Barat sehingga di ketiga tempat tersebut relatif berimbang. Khusus untuk Jakarta Utara, kompleks TNI AL di daerah Sunter dan Tanjung Priok memberikan kontribusi besar sebagai responden dalam penelitian ini.

#### 7. Status Responden

Status responden berdasarkan pengalaman pelayanan pada saat di ruang UGD Rumkital Dr. Mintohardjo terlihat pada tabel 11 berikut ini:

**Tabel 11**  
**Distribusi Responden berdasarkan Status**

Status	Status Pasca Berobat		Total
	Dirawat	Tidak Dirawat	
Pasien	224 (49,89)	79 (17,59)	303 (67,48)
Keluarga	90 (20,04)	34 (7,57)	124 (27,62)
Teman Sejawat	22 (4,90)	0	22 (4,90)
Total	336 (74,83)	113 (25,17)	449( 100,00)

Sumber: Pengolahan data primer

Keterangan: angka dalam kurung adalah angka persentase

Berdasarkan tabel 11 diatas, terlihat bahwa responden yang berstatus pada saat pengisian data sebagai pasien menduduki urutan tertinggi yaitu 67,48%, disusul keluarga pasien sebanyak 27,62% dan responden sebagai teman sejawat pasien yang berobat di UGD adalah 4,90%. Pada responden berstatus sebagai teman sejawat dan sementara pasien tidak mendapatkan perawatan/boleh pulang tidak mendapatkan nilai atau nol. Hal ini dikarenakan tidak ada data yang mendukung di rumah sakit tentang kesejawatan pasien.

## B. Data Hasil Penelitian

Data hasil penelitian ini bersifat kuantitatif namun masih berupa data ordinal sehingga untuk mengukur sikap yang lekat dengan subyektifitas perlu diubah menjadi data interval dengan cara seperti yang sudah disampaikan dalam bab metodologi penelitian tentang perubahan dari data ordinal menjadi data interval. Sedangkan skor/penilaian tingkat kepentingan dan kinerja dengan mempergunakan rumus:

Data akhir yang diperoleh kemudian dilakukan uji validitas dan realibilitas terhadap kuesioner. Setelah itu dilakukan pengolahan data dengan metode *Importance Performance Analysis*.

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

#### a. Instrumen *Pre-test*

1) Instrumen penilaian tingkat kepentingan atau harapan

Penghitungan nilai *r*-tabel dari rumus  $t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$ , di

mana  $n = 38$ ,  $\alpha = 5\%$ ,  $df = n - 2$ , dan  $t\text{-tabel} = 2,0294$ , diperoleh hasil *r*-tabel sebesar 0,320. Dengan demikian, pernyataan dikatakan valid bila nilai *r*-tabel lebih kecil daripada nilai *corrected item-total correlation*. Dari hasil analisis statistik dengan *software SPSS ver. 13.0*, ternyata didapatkan hasil *corrected item-total correlation* yang kesemua nilainya lebih besar dari 0,320 ( $r < \text{corrected item-total correlation}$ ). Dengan demikian, dari 20 pernyataan pada instrumen penilaian tingkat kepentingan atau harapan responden tersebut semuanya dinyatakan *Valid*.



Pada pengolahan data yang sama, diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,894. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,7 maka instrumen penilaian tingkat kepentingan atau harapan responden tersebut dinyatakan *reliable* (Data hasil analisis statistik dengan *software SPSS ver 13.0* seperti tampak pada lampiran 2).

2) Persepsi responden terhadap pelayanan yang diterimanya/kinerja.

Penghitungan nilai  $r$  dengan  $n = 38$ ,  $\alpha = 5\%$ ,  $df = n - 2$ , dan  $t$ -tabel = 2,0294, diperoleh hasil  $r$ -tabel= 0,320. Dengan demikian, pernyataan dikatakan valid bila nilai  $r$ -tabel lebih kecil daripada nilai *corrected item-total correlation*. Dari hasil analisis statistik dengan *software SPSS ver. 13.0* ternyata didapatkan hasil *corrected item-total correlation* yang kesemua nilainya lebih besar dari 0,320 ( $r < \text{corrected item-total correlation}$ ). Dengan demikian, dari 20 pernyataan/pertanyaan pada instrumen penilaian kinerja atau persepsi responden terhadap pelayanan yang diterimanya. tersebut semuanya dinyatakan *Valid*.

Pada pengolahan data yang sama diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,925. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,7 maka instrumen penilaian kinerja atau persepsi responden terhadap pelayanan yang diterimanya.tersebut dinyatakan *reliable*. (Data hasil analisis statistik dengan *software SPSS ver.13.0* seperti tampak pada Lampiran.3 ).

b. Pengujian ulang instrumen dengan data lengkap.

1) Instrumen penilaian tingkat kepentingan atau harapan

Penghitungan nilai  $r$  dengan  $n = 449$ ,  $\alpha = 5\%$ ,  $df = n - 2$ , dan  $t\text{-tabel} = 1,960$ , diperoleh hasil  $r\text{-hitung} = 0,0923$ . Dengan demikian, pernyataan dikatakan *valid* bila nilai  $r\text{-tabel}$  lebih kecil dari pada nilai *corrected item-total correlation*. Dari hasil analisis statistik dengan *software SPSS ver.13.0* ternyata didapatkan hasil *corrected item-total correlation* yang kesemua nilainya lebih besar dari  $0,0923$  ( $r < \text{corrected item-total correlation}$ ). Dengan demikian, dari 20 pernyataan pada instrumen penilaian tingkat kepentingan atau harapan responden tersebut semuanya dinyatakan *Valid*.

Pada pengolahan data yang sama, diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar  $0,908$ . Karena nilai tersebut lebih besar dari  $0,7$  maka instrumen penilaian tingkat kepentingan atau harapan responden tersebut dinyatakan *reliable*. (Data hasil analisis statistik dengan *software SPSS ver.13.0* seperti tampak pada Lampiran 4).

2) Instrumen kinerja atau persepsi responden terhadap pelayanan yang diterimanya.

Penghitungan nilai  $r$  dengan  $n = 449$ ,  $\alpha = 5\%$ ,  $df = n - 2$ , dan  $t\text{-tabel} = 1,960$ , diperoleh hasil  $r\text{-tabel} = 0,0923$ . Dengan demikian, pernyataan dikatakan *valid* bila nilai  $r\text{-tabel}$  lebih kecil daripada nilai *corrected item-total correlation*. Dari hasil analisis statistik dengan *software SPSS ver.13.0* ternyata didapatkan hasil *corrected item-total correlation* yang kesemua nilainya lebih besar dari  $0,0923$  ( $r < \text{corrected item-total correlation}$ ). Dengan demikian, dari 20



pernyataan/ pertanyaan pada instrumen penilaian kinerja atau persepsi responden terhadap pelayanan yang diterimanya tersebut semuanya dinyatakan *valid*.

Pada pengolahan data yang sama, diperoleh nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,932. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,7 maka instrumen penilaian kinerja atau persepsi responden terhadap pelayanan yang diterimanya tersebut dinyatakan *reliable*. (Data hasil analisis statistik dengan *software SPSS ver.13.0* (lampiran 5).

c. Perubahan nilai *cronbach's alpha*

Dari hasil dua kali pengujian, perbandingan nilai *cronbach's alpha* yang didapat adalah sebagai berikut:

**Tabel 12**  
**Nilai Cronbach's Alpha**

<i>Test</i>	Instrumen Tingkat Kepentingan	Instrumen Kinerja/Persepsi
<i>Pre- test</i>	0,894	0,925
Riset sebenarnya	0,908	0,932
Selisih	0,014	0,007

Sumber: Hasil pengolahan data primer dengan program SPSS

Dari tabel tersebut terlihat bahwa selisih nilai *cronbach's alpha* baik pada pengujian instrumen penilaian tingkat kepentingan, instrumen penilaian kinerja semuanya selisihnya kurang dari 1, sehingga instrumen tersebut dinyatakan reliabel atau memiliki konsistensi yang baik sebagai alat ukur.

## 2. Hasil Pengolahan Data dengan Metode IPA

Hasil penilaian pelanggan terhadap *performance*/kinerja dan *importance*/kepentingan/harapan pelayanan kesehatan di Ruang Unit Gawat

Darurat Rumkital Dr. Mintohardjo dengan menggunakan alat analisis IPA (*Importance performance Analysis*) dengan  $\bar{Y}$  = tingkat kepentingan dan  $\bar{X}$  = tingkat pelaksanaan kinerja, didapatkan hasil sebagai berikut:

**Tabel 13**  
**Hasil Penilaian Akhir Rata-rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Pelaksanaan/Kinerja Terhadap Kepuasan Pelayanan Kesehatan di Unit Gawat Darurat Rumkital Dr. Mintohardjo**

No	Atribut	$\bar{Y}$	$\bar{X}$
1	2	3	4
	<b>KEHANDALAN</b>		
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	4.79	4.09
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat.	4.79	3.97
3	Jadwal pelayanan RS dijalankan dengan tepat (pada saat datang ada petugas kesehatan yang menyambutnya)	4.59	3.90
	<b>KETANGGAPAN</b>		
1	Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien dan keluarganya	4.81	4.03
2	Kemampuan petugas kesehatan (dokter dan perawat) untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien	4.86	3.98
3	Petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	4.58	3.87
4	Petugas kesehatan memberikan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan	4.81	3.92
	<b>PENJAMINAN</b>		
1	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit	4.80	4.07
2	Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainya dalam bekerja	4.64	4.03
3	Pelayanan yang sopan dan ramah	4.59	4.09
4	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	4.67	3.90
	<b>EMPATI</b>		
1	Petugas kesehatan memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien	4.29	3.86
2	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran	4.22	3.90
3	Petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain	4.65	3.94
4	Petugas kesehatan mampu mengingat pasien dan keluhan sebelumnya	4.10	3.83
	<b>TAMPILAN</b>		
1	Ruangan yang bersih, rapi dan nyaman	4.65	3.94
2	Penataan eksterior dan interior ruangan	4.11	3.74
3	Alat-alat yang dibutuhkan tersedia di tempat pelayanan dengan lengkap, bersih dan siap digunakan	4.57	3.85
4	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas kesehatan	4.34	3.90
	<b>TOTAL RATA-RATA</b>	4.56	3.97

Sumber: Hasil olah data primer



Berdasarkan tabel 13 diatas diperoleh nilai rata-rata untuk tingkat kepentingan pelanggan terhadap seluruh atribut penilaian yang diberikan adalah (4,59). Sedangkan untuk kinerja adalah (3,97). Sebelum melihat lebih jauh hasil pemetaan posisi atribut-atribut/variabel dalam diagram matrik IPA, perlu juga dilihat satu-persatu urutan hasil rata-rata penilaian baik untuk tingkat kepentingan maupun kinerja seperti dalam tabel berikut ini:

**Tabel 14**  
**Penilaian Pelanggan terhadap Tingkat Kepentingan/harapan Pelayanan Kesehatan UGD Berdasarkan Urutan Penilaian**

NO	ATRIBUT	$\bar{Y}$	$\bar{X}$
1	2	3	4
1	Ketanggapan 2 (Kemampuan petugas kesehatan/dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien)	4.86	3.98
2	Ketanggapan 4(Petugas kesehatan memberikan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan)	4.81	4.03
3	Ketanggapan 1(Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien dan keluarganya)	4.81	3.92
4	Penjaminan 1(Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit)	4.80	4.07
5	Kehandalan 1 (Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat)	4.79	4.09
6	Kehandalan 2 (Pelayanan pemeriksaan,pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat).	4.79	3.97
7	Penjaminan 4 (Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan)	4.67	3.90
8	Tampilan 1 (Ruangan yang bersih, rapi dan nyaman)	4.65	3.94
9	Empati 3 (Petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain)	4.65	3.94
10	Penjaminan 2 (Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja)	4.64	4.03
11	Penjaminan3 (Pelayanan yang sopan dan ramah)	4.59	4.09
12	Kehandalan 3 (Jadwal pelayanan RS dijalankan dengan tepat /pada saat datang ada petugas kesehatan yang menyambutnya)	4.59	3.90
13	Ketanggapan 3 (Kemampuan petugas kesehatan/dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien)	4.58	3.87
14	Tampilan 3 (Alat-alat yang dibutuhkan tersedia di tempat pelayanan dengan lengkap, bersih dan siap digunakan)	4.57	3.85
16	Empati 2 (Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran)	4.45	3.90
17	Tampil 4 (Kerapian dan kebersihan penampilan petugas kesehatan)	4.34	3.90
18	Kehandalan 4 (Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit)	4.34	3.84
19	Empati 4 (Petugas kesehatan mampu mengingat pasien dan keluhan sebelumnya)	4.29	3.86
20	Tampilan 2 (Penataan eksterior dan interior ruangan)	4.11	3.74

Sumber: Hasil olah data primer

Berdasarkan tabel 14 tersebut diatas, atribut Ketanggapan (2) yakni pernyataan/pertanyaan perihal kemampuan petugas kesehatan (dokter dan perawat) untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien mendapatkan nilai rata-rata tertinggi sehingga oleh responden sehingga dianggap merupakan variabel yang paling dipentingkan dalam sebuah pelayanan kesehatan di ruang UGD rumah sakit. Berturut-turut sampai dengan nilai terendah yakni atribut empati (4) dengan pernyataan/pertanyaan perihal petugas kesehatan mampu mengingat responden dan keluhan sebelumnya dan variabel Tampilan (2) dengan pertanyaan/ pernyataan tentang penataan eksterior dan interior ruangan.

Pernyataan perihal kemampuan mengingat responden dan keluhan sebelumnya serta penataan eksterior dan interior ruangan walaupun mendapat nilai kepentingan rata-rata cukup tinggi yakni 4,29 dan 4,11, namun jika dibandingkan dengan atribut/variabel yang lain dinilai tingkat kepentingannya paling rendah. Tingginya kesemua nilai harapan/kepentingan dari responden tersebut menunjukkan adanya tuntutan yang sangat besar terhadap kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan.

Hal yang sangat menarik dari tabel tersebut diatas, bahwa 3 (tiga) atribut ketanggapan/*responsiveness* yakni variabel ketanggapan urutan 4, 2 dan 1 berturut-turut menduduki posisi paling atas dalam pengurutan nilai rata-rata tingkat kepentingan. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan lebih mementingkan ketanggapan dari petugas kesehatan dari pada atribut-atribut yang lain, termasuk dalam hal ini kemampuan tenaga kesehatan (atribut kehandalan).



Sedangkan penilaian terhadap kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan urutan penilaian kinerja terlihat dalam tabel 15 berikut ini:

**Tabel 15**  
**Penilaian Pelanggan Berdasarkan Urutan Penilaian Pelaksanaan Kinerja**

NO	ATRIBUT	$\bar{Y}$	$\bar{X}$
1	2	3	4
1	Kehandalan 1 (Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat)	4.79	4.09
2	Penjaminan 3 (Pelayanan yang sopan dan ramah)	4.59	4.09
3	Penjaminan 1 (Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosa)	4.80	4.07
4	Ketanggapan 4 (Petugas kesehatan memberikan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan)	4.81	4.03
5	Penjaminan 2 (Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja)	4.64	4.03
6	Ketanggapan 2 (Kemampuan petugas kesehatan/dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien)	4.86	3.98
8	Tampilan 1 (Ruangan yang bersih, rapi dan nyaman)	4.65	3.94
9	Empati 3 (Petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain)	4.65	3.94
10	Ketanggapan 1 (Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien dan keluarganya)	4.81	3.92
11	Tampilan 4 (Kerapian dan kebersihan penampilan petugas kesehatan)	4.34	3.90
12	Kehandalan 3 (Jadwal pelayanan RS dijalankan dengan tepat /pada saat datang ada petugas kesehatan yang menyambutnya)	4.59	3.90
13	Penjaminan 4 (Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan)	4.67	3.90
14	Empati 2 (Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran)	4.45	3.90
15	Ketanggapan 3 (Kemampuan petugas kesehatan/dokter/perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien)	4.58	3.87
16	Empati 1 (Petugas kesehatan memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien)	4.29	3.86
17	Tampilan 3 (Alat-alat yang dibutuhkan tersedia di tempat pelayanan dengan lengkap, bersih dan siap digunakan)	4.57	3.85
18	Kehandalan 4 (Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit)	4.34	3.84
19	Empati 4 (Petugas kesehatan mampu mengingat pasien dan keluhan sebelumnya)	4.46	3.83
20	Tampilan 2 (Penataan eksterior dan interior ruangan)	4.11	3.74

Sumber: Hasil olah data primer

Berdasarkan tabel 15 diatas, atribut kehandalan (1) tentang prosedur penerimaan responden dan penjaminan (3) perihal pelayanan yang sopan dan ramah mendapatkan nilai tertinggi yakni masing-masing 4,09. berarti dalam

dua bidang tersebut pelanggan mendapatkan kepuasan tertinggi. Disusul kemudian atribut penjaminan (1) yakni perihal kemampuan dan pengetahuan dokter dalam mendiagnosa suatu penyakit, dan seterusnya sampai dengan yang terakhir adalah atribut Tampilan (2) yakni perihal penataan interior dan eksterior ruangan.

Dibandingkan dengan atribut-atribut yang lain, penataan eksterior dan interior ruangan dianggap masih belum memuaskan secara maksimal, terbukti dengan didapatkan nilai rata-rata tingkat kepuasan terendah sebesar 3,74. Namun demikian jika kita lihat pada hasil penilaian kepentingan, variabel ini juga mendapatkan nilai terendah dibandingkan dengan variabel yang lain.

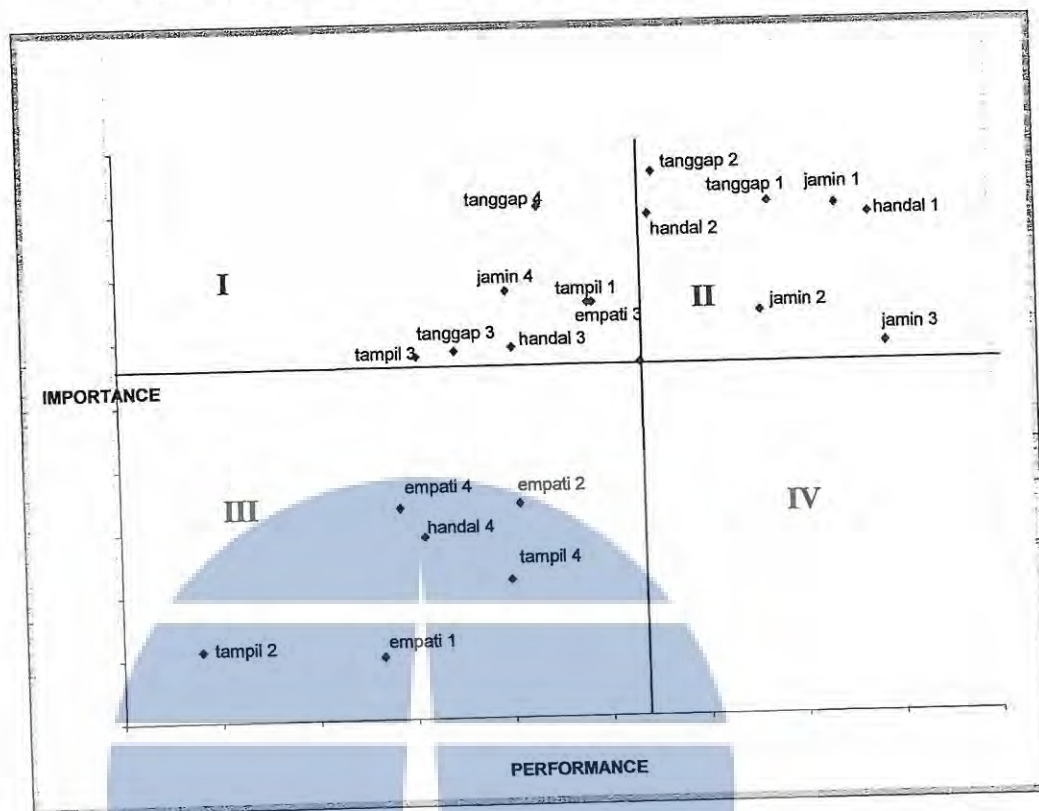
### 3. Analisa Hasil Penelitian dengan Metode Importance Performance Analysis (IPA)

Peta hasil analisa IPA terhadap kepentingan dan kinerja adalah sebagai berikut:





Gambar 5 : *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*



Sumber : hasil olah data primer

a. Kuadran I

Atribut/variabel dalam kuadran I ini adalah:

- 1) Ketanggapan 4: Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan responden dan keluarganya.
- 2) Penjaminan 4: Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.
- 3) Tampilan 1: Ruangan yang bersih, rapi dan nyaman.
- 4) Empati 3: Petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada semua responden tanpa memandang status sosial dan lain-lain.

- 5) Keandalan 3: Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (pada saat datang ada petugas kesehatan yang menyambutnya).
- 6) Ketanggapan 3: Petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
- 7) Tampilan 3: Alat-alat yang dibutuhkan tersedia di tempat pelayanan dengan lengkap dan siap digunakan.

b. Kuadran II

Atribut/variabel yang masuk dalam kuadran ini antara lain

adalah:

- 1) Ketanggapan 2: Kemampuan petugas kesehatan/dokter dan perawat untuk cepat ketanggapan menyelesaikan keluhan responden
- 2) Ketanggapan 1: Petugas kesehatan memberikan tindakan cepat pada saat responden membutuhkan
- 3) Penjaminan 1: Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit
- 4) Keandalan 1: Prosedur penerimaan responden yang cepat dan tepat
- 5) Keandalan 2: Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat
- 6) Penjaminan 3: Pelayanan yang sopan dan ramah
- 7) Penjaminan 2: Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja



c. Kuadran III

Atribut/variabel yang termasuk dalam kuadran ini antara lain adalah:

- 1) Empati 4: Petugas kesehatan mampu mengingat responden dan keluhan sebelumnya
- 2) Empati 2: Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran
- 3) Kehandalan 4: Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit
- 4) Tampilan 4: Kerapian dan kebersihan penampilan petugas kesehatan
- 5) Empati 1: Petugas kesehatan memberikan perhatian secara khusus kepada setiap responden
- 6) Tampilan 2: Penataan eksterior dan interior ruangan

d. Kuadran IV

Atribut/variabel yang termasuk dalam kuadran ini tidak ada.

#### 4. Hasil Analisis Saran Responden

Analisis terhadap saran responden dilakukan dengan mengelompokkan saran-saran yang masuk ke dalam tiga kategori, yaitu aspek Personel, Proses dan Lingkungan (*people, process and physical evidence*). Hal tersebut sesuai dengan kajian teori tentang *the evidence of service (from the customer's point of view)*.

Dari 449 kuesioner penelitian yang diolah, terdapat 141 saran yang masuk, meliputi kategori personal/*people* sebanyak 44 saran, Proses/*process*

sebanyak 53 saran, dan Kondisi Fisik/*physical evidence* sebanyak 44 saran.

Rekapitulasi saran responden secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 7.

a. Personal

Secara umum, saran yang masuk dalam kategori ini banyak menyoroti kinerja perawat dan dokter dalam menjalankan tugasnya, baik yang berkait dengan keramahan, keketanggapanan dan keberadaan dokter di UGD. Dari 44 (empat puluh empat) saran yang masuk, terdapat 6 (enam) responden yang menyarankan agar perawat lebih ramah, 7 (tujuh) responden menghendaki agar perawat lebih sigap dalam membantu responden, dan lima responden meminta agar perawat lebih sabar. Berkait dengan kegiatan dokter, ada 6 (enam) responden yang menyarankan agar dokter selalu ada di UGD dan dua responden lainnya menginginkan agar dokter tidak tergesa-gesa saat memeriksa responden meskipun yang antri jumlahnya banyak.

b. Proses

Berkait dengan aspek proses pelayanan, saran yang masuk ternyata sangat beragam, namun sebagian besar menyoroti tentang aspek persamaan hak untuk mendapatkan pelayanan serta lamanya proses pelayanan di UGD. Dari 53 (lima puluh tiga) saran yang diterima, ada 9 (sembilan) saran dari responden yang menghendaki agar rumah sakit melaksanakan pelayanan dengan tidak memandang status responden dan ada 6 (enam) responden yang menghendaki agar tidak ada pembedaan pelayanan antara perwira, bintara, dan tamtama maupun PNS setingkat. Di samping itu, ada 8 (delapan) responden yang menyatakan agar responden di UGD jangan dibiarkan terlalu



lama menunggu, 5 (lima) responden menghendaki agar kecepatan pelayanan ditingkatkan, serta empat responden yang meminta agar kecepatan dan ketepatan pelayanan ditingkatkan. Yang cukup memprihatinkan adalah adanya 4 (empat) responden yang menyatakan bahwa pelayanan di UGD lamban dan petugasnya suka ngobrol.

c. Kondisi Fisik Lingkungan/Sarana Prasarana

Saran yang berkait dengan *Physical evidence* umumnya menyoroti keberadaan sarana dan prasarana yang ada. Dari 44 (empat puluh empat) saran yang masuk, ada 21 saran yang berkait dengan kebersihan, meliputi 11 (sebelas) saran yang menghendaki agar kebersihan ruangan ditingkatkan dan 10 (sepuluh) saran yang menyatakan bahwa kamar mandi kurang bersih. 7 (tujuh) responden yang menyatakan AC ruangan terlalu dingin.

**C. Pembahasan**

Dari hasil analisis dengan metode *Importance Performance Analysis* sebagaimana telah disebutkan di atas, ada tujuh variabel indikator yang berada pada kuadran I. Ketujuh variabel indikator tersebut terdiri dari satu variabel kehandalan, dua variabel indikator untuk ketanggapan, dua variabel penampilan dan satu variabel empati. Peta pada kuadran I menunjukkan hasil penilaian persepsi terhadap kepentingan tinggi diatas rata-rata namun penilaian kepuasan terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan dibawah rata-rata atau berarti perlu perhatian khusus karena tingginya ekspektasi dan rendahnya kinerja.. atau dengan kata lain, kinerja perlu lebih

ditingkatkan dari yang sudah diberikan selama ini. Hal ini dikarenakan harapan pelanggan yang tinggi, namun kinerja yang diterimanya dinilai rendah daripada yang diharapkan.

Apabila dibahas peratribut/variabel dalam kuadran I adalah sebagai berikut, yakni:

- 1) Ketanggapan 4: Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan responden dan keluarganya.

Dari hasil penelitian atribut ini masih perlu ditingkatkan, karena responden menganggap petugas kesehatan kurang mau mendengar keluhan-keluhan apapun alasannya. Hal ini dimungkinkan terjadi karena berbagai alasan, misal karena jumlah pasien pada saat itu banyak dan perlu penanganan serius sehingga petugas kesehatan lebih mementingkan pasien yang dalam keadaan lebih darurat. Jika kita melihat posisi variabel yang terjauh dari nilai rata-rata variabel kepentingan, maka dapat disimpulkan tuntutan/harapan responden terhadap variabel ini paling tinggi.

- 2) Penjaminan 4: Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan.

Walaupun beberapa atribut *assurance*/penjaminan ada pada kuadran II, namun dalam hal jaminan keamanan dan kepercayaan dalam hal/konteks hasil pelayanan masih perlu ditingkatkan. Hal ini sesuai filosofi peningkatan pelayanan yang tidak boleh puas terhadap apa yang sekarang dimiliki. Tuntutan pelanggan dalam hal ini tinggi, karena keamanan



pelayanan merupakan faktor kunci berlanjut tidaknya pelanggan untuk berobat kembali di kemudian hari.

3) Tampilan 1: Ruang yang bersih, rapi dan nyaman.

Menurut responden masih perlu ditingkatkan untuk menjadi lebih bersih, rapi dan nyaman. Hal ini menjadi perhatian responden karena penampilan ruangan yang bersih, rapi dan nyaman menurutnya akan membawa suasana kerja dan keamanan pelayanan menjadi terjamin.

4) Empati 3: Petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada semua responden tanpa memandang status sosial dan lain-lain. Variabel ini dipandang sangat penting bagi responden karena berdasarkan informasi dari media massa di banyak tempat rumah sakit di Jakarta masih terjadi diskriminasi pelayanan, terutama dari aspek kemampuan status sosio ekonomi. Demikian juga di Rumkital Dr. Mintohardjo, responden menuntut tidak diberlakukan perbedaan pelayanan hanya berdasarkan status sosial, golongan maupun kepangkatan pasien. Dengan kata lain baik pasien berpangkat Laksamana, kopral maupun pasien umum tetap diperlakukan sama.

5) Kehandalan 3: Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (pada saat datang ada petugas kesehatan yang menyambutnya).

Variabel ini masuk dalam kuadran karena beberapa kemungkinan salah satunya adalah responden mengharapkan

begitu tiba di Lobby/ruang UGD segera mendapat sambutan dan pelayanan segera dari petugas kesehatan.

- 6) Ketanggapan 3: Petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Segala kemungkinan bisa terjadi karena kondisi dan situasi pada saat berobat di UGD dalam keadaan panik, gelisah dan tidak konsentrasi sehingga keterangan yang diberikan petugas kesehatan tidak dapat dicerna semua. Namun demikian petugas kesehatan harus tetap berintrospeksi diri dalam kerangka peningkatan kemampuan materi maupun berkomunikasi

- 7) Tampilan 3: Alat-alat yang dibutuhkan tersedia di tempat pelayanan dengan lengkap dan siap digunakan.

Berdasarkan hasil analisa dengan IPA, dibandingkan dengan variabel lain di kuadran I, posisi variabel ini relatif paling dekat dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan. Berarti harapan terhadap pelayanan penampilan berupa persediaan peralatan sebagai salah satu kesiapan pelayanan dinilai paling rendah diantara variabel lain di kuadran I. Namun demikian jika ditinjau dari penilaian kinerja yang diaktualisasikan dengan nilai kepuasan, variabel ini mempunyai nilai paling rendah dibanding dengan variabel yang lain dalam kuadran ini.

Secara umum, rendahnya indikator kinerja pada kuadran I ini juga terlihat pada saran yang masuk, di mana secara umum saran yang masuk



dalam kategori banyak menyoroti kinerja perawat dan dokter dalam menjalankan tugasnya, baik yang berkait dengan keramahan, ketanggapan dan keberadaan dokter di UGD. Ditambah pula terdapatnya tujuh saran agar perawat lebih sigap dalam membantu responden. Beberapa kemungkinan alasan yang menyebabkan kondisi tersebut antara lain karena keterbatasan jumlah tenaga, padatnya jumlah pasien yang datang, padatnya jadwal kegiatan di rumah sakit di luar pokok tugas UGD dan kurangnya kedisiplinan petugas.

Kemungkinan alasan yang menyebabkan rendahnya indikator kinerja tersebut adalah karena masih rendahnya tingkat kepedulian beberapa petugas untuk membantu klien yang berimbas pada pelayanan secara keseluruhan. Rendahnya tingkat kepedulian tersebut kemungkinan dikarenakan oleh aspek imbalan yang belum memadai, terutama karena masih banyaknya tenaga yang berstatus Pegawai Harian Lepas sehingga kepuasan pada diri karyawan/*employee satisfaction* belum terbentuk. Tidak terwujudnya *employee satisfaction* berakibat pada tidak terwujudnya salah satu filosofi dalam pelayanan jasa, yaitu bekerja benar adalah yang utama/*do it right at first*.

Sedangkan indikator yang berkaitan dengan pemberian informasi oleh petugas kesehatan yang kurang jelas dan mudah dimengerti. Indikator juga merupakan indikator untuk atribut keketanggapanan/*responsiveness*. Rendahnya indikator kinerja ini juga terlihat pada saran responden yang masuk, di mana terdapat dua saran yang menghendaki agar dokter jangan tergesa-gesa dalam memeriksa, satu saran yang mengatakan agar responden diberi informasi yang jelas. Kemungkinan alasan yang menyebabkan

rendahnya indikator kinerja tersebut terutama adalah karena beban kerja yang terlalu berat, kemampuan dan ketrampilan pribadi/*inter-personal skill* yang masih kurang, dan pemahaman tentang peran dan fungsi individu terhadap kualitas pelayanan secara menyeluruh (*total quality service*).

Menurut responden, pemberian pelayanan oleh petugas kesehatan kepada semua responden tanpa memandang status sosial menjadi suatu perhatian khusus bagi Rumkital Dr. Mintohardjo. Walaupun doktrin TNI AL yakni Hirarkhi, Disiplin dan kehormatan militer sangat melekat pada setiap insan anggota TNI AL, diharapkan prinsip hirarkhi di bidang pelayanan tidak berlaku. Hirarkhi adalah salah satu doktrin bagi seluruh anggota TNI AL baik militer maupun Pegawai Negeri Sipil TNI AL yang berarti bekerja sesuai wewenang jenjang kepangkatan dan termasuk dalam penerimaan hak dan kewajiban. Namun doktrin ini sering disalahtafsirkan dengan mengutamakan pelayanan kepada pasien dengan status sosial kepangkatan lebih tinggi. Hal ini sangat bertentangan dengan prinsip pelayanan prima. Kejadian seperti ini dimungkinkan karena kurangnya pemahaman yang mendalam tentang doktrin tersebut diatas. Walaupun semangat menuju pelayanan prima tidak henti-hentinya dicanangkan dan diaplikasikan oleh Kepala Rumah Sakit. Hasil akhir yang diharapkan adalah tidak akan terjadi lagi perbedaan perlakuan/pelayanan diantara pasien atau pengguna rumah sakit.

Apabila kita melihat hasil penelitian pada kuadran II, yang mana disimpulkan bahwa peta/map pada kuadran II menunjukkan hasil penilaian persepsi terhadap kepentingan tinggi diatas rata-rata dan penilaian kepuasan terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan juga diatas rata-rata.



Berarti antara permintaan dan kinerja yang diberikan sudah sama-sama tinggi. Hal ini merupakan kekuatan/potensi pelayanan UGD rumah sakit dan perlu suatu perhatian khusus. Bahwa kinerja yang diberikan selama ini harus tetap dipertahankan dan bahkan tetap lebih ditingkatkan dalam rangka memberikan kepuasan lebih terhadap pelanggan.

Perihal pelayanan yang sopan dan ramah di Rumkital Dr. Mintohardjo dinilai mempunyai kinerja terbaik/paling memuaskan dibandingkan dengan atribut/variabel yang lain, walaupun oleh responden tingkat kepentingannya tidak paling tinggi. Ini adalah modal termurah yang dimiliki rumah sakit, berdasarkan penelitian ini menduduki nilai kinerja tertinggi, kemudian disusul atribut-atribut yang lain.

Peta pada kuadran III menunjukkan hasil penilaian persepsi terhadap kepentingan dan kepuasan terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan relatif rendah/dibawah nilai rata-rata atau sama-sama rendah. Variabel ini perlu mendapat perhatian dan dikelola secara serius, karena ketidakpuasan pelanggan umumnya berasal dari variabel-variabel ini.

Peta pada kuadran IV menunjukkan hasil penilaian persepsi terhadap kepentingan rendah dibawah rata-rata namun penilaian kepuasan terhadap kinerja pelayanan kesehatan yang diberikan lebih tinggi diatas rata-rata. Berarti kinerja yang diberikan petugas UGD melebihi dari apa yang diharapkan pelanggan atau bisa disebut sebagai kelebihan prestasi. Namun dari hasil penelitian tidak didapatkan satupun atribut pernyataan yang masuk dalam kuadran ini. Berarti pula bahwa tidak ada prestasi lebih dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas kesehatan di UGD.

Banyak faktor yang mempengaruhi hal ini, misal karena faktor budaya dan faktor motivasi. Faktor budaya, dikarenakan budaya kerja rata-rata di negara kita khususnya pegawai negeri adalah bekerja tidak berdasarkan target hasil maksimal namun berdasar pemenuhan waktu kerja satu bulan sehingga mendapatkan gaji maka disinyalir mereka bekerja seadanya. Bekerja dan tidak bekerja keraspun gaji tetap dapat di awal bulan. Faktor kedua adalah motivasi, motivasi untuk memberikan yang terbaik bagi institusi jarang terjadi dikalangan pegawai negeri sipil. Hal ini diperlukan suatu rangsangan khusus baik berupa finansial maupun non material misal penghargaan/apresiasi atas hasil kerja.

Melihat dari hasil penelitian tersebut diatas menyadarkan bahwa memuaskan pelanggan/pengguna diberbagai bidang pelayanan publik termasuk rumah sakit, dewasa ini menjadi titik perhatian setiap instansi. Dalam era globalisasi ini salah satu hal yang menjadi tuntutan para konsumen rumah sakit adalah kepuasan pasien/pelanggan secara total. Ungkapan tersebut tentu tidak berlebihan karena dengan memuaskan pelanggan/pengguna pelayanan diharapkan mereka akan tetap setia pada pelayanan kita, memberikan kesan positif terhadap jasa yang diberikan, membicarakan hal-hal baik dari pelayanan rumah sakit terutama kinerja karyawannya dan hanya akan sedikit memperhatikan rumah sakit lain.

Apalagi jika kita melihat dari kacamata bisnis, yang lebih penting lagi adalah dengan mempertahankan pelanggan akan lebih murah biayanya daripada menemukan pelanggan baru, dalam hal ini pasien umum. Karena rumah sakit tidak perlu bersusah payah lagi untuk menggaet pelanggan baru dan mengeluarkan banyak energi untuk biaya pemasaran.



Disamping hal tersebut diatas, kepuasan pelanggan secara total bagi pengelola rumah sakit harus diterjemahkan ke dalam tindakan nyata yang secara jelas dapat diupayakan dan dimonitor. Dengan demikian secara bertahap dan terus menerus akan dapat diperbaiki dan dikembangkan. Kepuasan pelanggan secara total tersebut dapat dipenuhi dari aspek internal rumah sakit yang meliputi antara lain: komitmen, kebersihan, keindahan, kenyamanan, keamanan, kecepatan, keramahan, ketanggapan, hormat, kesan baik, kompetensi, makanan, dan biaya.

Bagi pelanggan rumah sakit prinsip dasar kebutuhan pelayanan adalah kesembuhan pasien dan ini merupakan hal yang terpenting. Disamping itu ada beberapa hal lagi yang harus diperhatikan yaitu mampu memberikan pelayanan secara handal, teliti, cermat, hati-hati dan menghindari kesalahan. Kemudian belajar dari pelanggan untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan pelayanan dengan cara mendengarkan setiap keluhan-keluhannya dan meresponnya dengan cepat. Disamping mendengarkan suara pelanggan, perlu mendengarkan suara karyawan dalam rangka pengontrolan kualitas pelayanan ke dalam. Terakhir mampu berlaku adil yakni memberikan pelayanan tanpa memandang pangkat, status atau jabatan. Jika perlu melakukan kejutan kepada pelanggan, misal dengan memberikan perhatian khusus kepada semua pelanggan rumah sakit.

Uraian pembahasan tersebut menunjukkan bahwa Rumkital Dr. Mintohardjo telah menunjukkan usaha menuju pelayanan prima kepada pelanggannya. Namun berbagai saran yang terkumpul merupakan masukan yang baik untuk ditindaklanjuti dalam rangka meningkatkan kualitas layanan (*continuous improvement*). Menjadi sasaran paling akhir adalah terjadinya

kenaikan pemasukan dana non APBN rumah sakit dalam kerangka biaya peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota TNI AL/keluarganya serta masyarakat pada umumnya. Hasil analisis ini merupakan dasar bagi manajemen dalam mengambil suatu keputusan dalam rangka memperbaiki kinerja dan meningkatkan kepuasan pelanggan







## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan tersebut di atas, dibuatlah kesimpulan sebagai berikut.:

1. Terdapat tujuh variabel indikator yang berada pada kuadran I, yang berarti memerlukan perhatian serius untuk perbaikan karena tingginya tingkat harapan responden tetapi rendah dalam kinerja pelayanan, yang meliputi variabel-variabel indikator:
  - a. Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan responden dan keluarganya.
  - b. Jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap pelayanan
  - c. Ruang yang bersih, rapi dan nyaman.
  - d. Petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada semua responden tanpa memandang status sosial dan lain-lain.
  - e. Jadwal pelayanan rumah sakit dijalankan dengan tepat (pada saat datang ada petugas kesehatan yang menyambutnya).
  - f. Petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.
  - g. Alat-alat yang dibutuhkan tersedia di tempat pelayanan dengan lengkap dan siap digunakan.
3. Tidak ada over prestasi/prestasi lebih terhadap kinerja yang diberikan terhadap pelanggan seperti terlihat pada diagram IV hasil analisa



dengan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Jadi karyawan bekerja apa adanya sesuai dengan standar yang diharapkan pelanggan.

4. Ada enam variabel yang berada di kuadran III yang menunjukkan kinerja rendah namun nilai kepentingan yang diharapkan dari pelanggan pun juga rendah, namun tetap harus diwaspadai karena ketidakpuasan sering berasal dari variabel pada diagram ini.
5. Tujuh variabel indikator yang terletak di diagram II, merupakan kekuatan rumah sakit untuk dipertahankan dan ditingkatkan sehingga semakin menambah nilai kepuasan publik/pelanggan yakni anggota TNI AL/keluarganya ataupun masyarakat sekitar pengguna jasa rumah sakit

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas, penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Rumah sakit perlu melakukan upaya nyata untuk meningkatkan kinerja beberapa variabel indikator, khususnya variabel dalam kuadran I yang perlu mendapat prioritas penanganan melalui upaya-upaya nyata antara lain:
  - a. Penghitungan rasio kebutuhan tenaga yang didasarkan pada beban kerja dan berupaya untuk mengimplementasikan hasilnya.
  - b. Pelatihan berkala dan berkelanjutan yang berkait dengan peningkatan kualitas keilmuan dan hubungan antar manusia (*human relation*).

- c. Peningkatan kepuasan karyawan (*employee satisfaction*) dalam bentuk peningkatan imbalan.
  - d. Sosialisasi tentang tugas, peran dan fungsi setiap personel dalam suatu sistem pelayanan mutu terpadu (*total quality service*).
2. Perlu ada penelitian serupa yang dilakukan secara parsial di setiap unit verja selain UGD, seperti poliklinik, ruang perawatan, layanan penunjang medis dan bagian pendaftaran.
  3. Perlu adanya penelitian perihal kepuasan karyawan baik parsial maupun global seluruh institusi rumah sakit.
  4. Perlu ada penelitian lebih lanjut tentang pengaruh langsung variabel-variabel atribut *servqual* terhadap kepuasan pelanggan.
  5. Perlu adanya penelitian tingkat kepuasan baik pelanggan maupun karyawan dengan metode pengukuran selain *Importance Performance Analysis (IPA)*
  6. Perlu adanya sosialisasi di kalangan peneliti-peneliti maupun mahasiswa untuk lebih tertarik melakukan penelitian di bidang pelayanan umum, karena hasilnya akan memberi dampak langsung terhadap pemecahan persoalan-persoalan pelayanan di masyarakat.







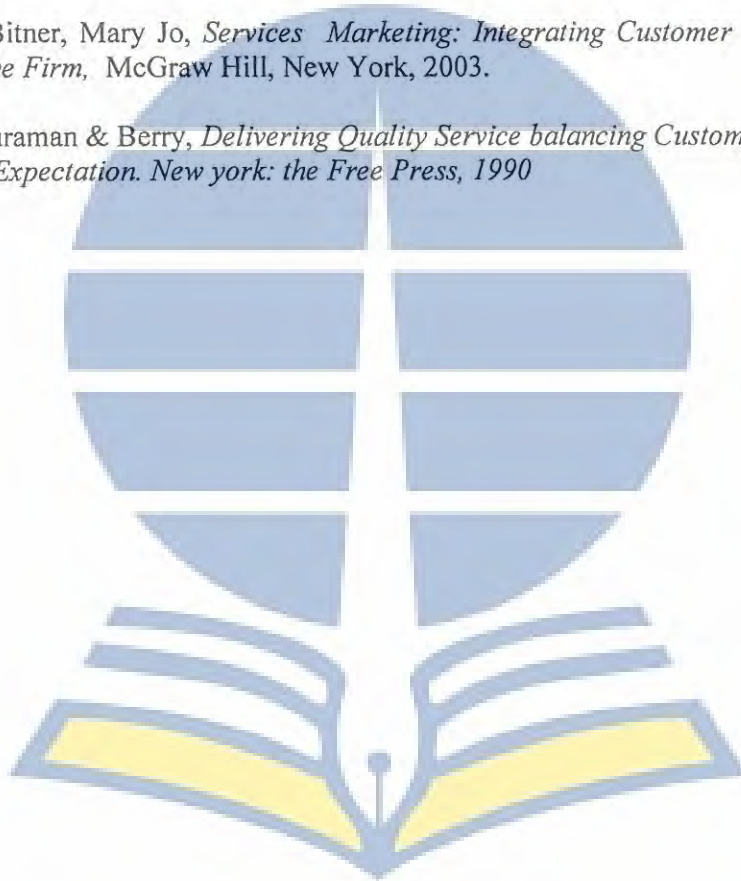
## DAFTAR PUSTAKA

- Aditama, Tjandra Yoga, *Manajemen Administrasi Rumah Sakit*, Penerbit Universitas Indonesia (UI Press), Jakarta, 2004
- Adidaya, Sasri. Tesis dengan judul: "Analisis Kepuasan Residen di Balai Kasih Sayang Pamardisiwi Jakarta". Program Pasca Sarjana peminatan Magister Administrasi Publik Fisip UI Jakarta tahun 2004.
- Ariani, Dorothea Wahyu, *Manajemen Kualitas: Pendekatan Sisi Kualitatif*, Penerbit Ghalia Indonesia, 2003
- Aritonang R., Lerbin R., *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran dan Penganalisan dengan SPSS*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005
- Bateman, Thomas S. and Snell, Scott A., *Management: Building Competitive Advantage*, Irwin McGraw-Hill, Boston, 1999
- Budiarto, Teguh dan Ciptono, Fandy, *Pemasaran Internasional*, BPFE-Yogyakarta, Yogyakarta, 1997
- Departemen Kesehatan RI, *Pedoman Akreditasi Rumah Sakit di Indonesia*, Direktorat Jenderal Pelayanan Medik Depkes RI, Jakarta, 1995
- Gaspersz, Vincent, *Total Quality Management*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003
- Komisi Akreditasi Rumah Sakit dan Sarana Kesehatan Lainnya (KARS), *Pedoman Survei Akreditasi Rumah Sakit: Instrumen Survey Akreditasi RS 16 Pelayanan*, KARS, Jakarta, 2003
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium – 1*, Indeks, Jakarta, 2004
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium – 2*, Indeks, Jakarta, 2004
- Kuncoro, Mudrajat, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi: Bagaimana Meneliti dan Menulis Tesis?*, Penerbit Erlangga, Jakarta, 2003
- Lehmann, Donald R. and Winer, Russell S., *Analysis for Marketing Planning*, Irwin/McGraw-Hill, Boston, 1998
- Lovelock, Christopher, Wirtz, Jochen, and Hean, Tat Keh, *Service Marketing in Asia: Managing People, Technology, and Strategy*, Prentice Hall, Singapore, 2002



- Lucya, Agung S, Korporitasi Rumah sakit Pemerintah, Makalah Seminar Sehari Manajemen, Bandung 2006
- Rangkuti, Fredy, *Riset Pemasaran*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2003
- Ratminto & Atik, Manajemen Pelayanan Umum. Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2006
- Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2004
- Rumkital Dr. Mintohardjo, *Organisasi dan Prosedur (Orgapros) Rumkital Dr. Mintohardjo Tahun 2000, RSMTH, Jakarta, 2000.*
- Sabarguna, Boy S., *Manajemen Operasional Rumah Sakit*, Penerbit Konsorsium Rumah sakit Islam Jawa Tengah, Yogyakarta, 2004a
- Sabarguna, Boy S., *Pemasaran Rumah Sakit*, Penerbit Konsorsium Rumah sakit Islam Jawa Tengah, Yogyakarta, 2004
- Santosa, Purbayu Budi dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2005
- Santosa, Singgih, *SPSS dan Excel untuk mengukur Sikap dan Kepuasan Konsumen*, Penerbit Elex Media Komputindo.2006
- Schumacker, Randall E. and Lomax, Richard G., *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*, Lawrence Erlbaum Associates Publishers, New Jersey, 1996
- Sholihin, Ghufron, Tesis dengan judul: *Analisis kualitas jasa (Servis Quality) terhadap Kepuasan Pelanggan di Rumkital Dr. Mintohardjo th 2005.* Program Pasca Sarjana peminatan Magister Manajemen Universitas Pembangunan Nasional Jakarta tahun 2006.
- Sirin, Tesis dengan judul *Analisis Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Budhi Asih Jakarta Timur.* Program Pasca Sarjana peminatan Magister Administrasi Publik Fisip UI Jakarta tahun 2004.
- Statsoft, *Statistics for Windows (Volume III): Statistics II*, Statsoft, Inc., Tulsa OK, 1995
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2004
- Sujudi, Menuju Paradigma Sehat dengan Pelayanan Prima, Seminar Nasional (sambutan Menteri Kesehatan), Yogyakarta , 2000.
- Supranto, J., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2001

- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2005
- Trisnantoro, Laksono, *Memahami Penggunaan Ilmu ekonomi dalam Manajemen rumah Sakit*. Gajahmada University Press, Yogyakarta, 2004
- Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2004
- Winarto, Tesis dengan judul: *Analisis Kualitas Pelayanan pada RS Ketergantungan Obat Jakarta PPS Fisip UI Jakarta tahun 2006*. Program Pasca Sarjana peminatan Magister Administrasi Publik Fisip UI Jakarta tahun 2004”.
- Yazid, *Pemasaran Jasa: Konsep dan Implementasi*, Penerbit Ekonesia, Yogyakarta, 2003
- Zeithaml and Bitner, Mary Jo, *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, McGraw Hill, New York, 2003.
- Zeithalm, Parasuraman & Berry, *Delivering Quality Service balancing Customer Perception and Expectation*. New york: the Free Press, 1990









**KUISIONER SURVEY**  
**ANALISA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI RUANG UGD**  
**RUMKITAL Dr. MINTOHARDJO DITINJAU DARI PERSPEKTIF**  
**KEPUASAN PELANGGAN**

Dalam rangka menyambut tahun anggaran 2007 Rumkital Dr. Mintoahrdjo akan melaksanakan survey kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan ruang Unit Gawat Darurat Rumkital Dr. Mintohardjo. Survey ini bertujuan untuk memperoleh masukan dalam rangka pengembangan rumah sakit khususnya dibidang mutu pelayanan kepada pelanggan/pasien dan keluarganya. Responden untuk survey ini adalah para pengguna jasa rumah sakit meliputi pasien langsung, keluarga maupun orang yang berkepentingan terhadap kesembuhan pasien (teman, rekan kerja dll).

Partisipasi aktif untuk mengisi kuesioner ini sangat kami harapkan, demikian juga ketulusan dan kejujuran dalam mengisinya. Kuesioner ini terdiri dai lima bagian yaitu :

- Bagian I : Karakteristik responden
- Bagian II : Tingkat kepentingan dan faktor-faktor yang berpengaruh dalam pemilihan rumah sakit
- Bagian III : Pengalaman responden dalam menerima pelayanan di UGD Rumkital Dr. Mintohardjo
- Bagian IV : Saran

Demikian sebelumnya kami mengucapkan banyak terima kasih atas partisipasinya dalam pengisian kuesioner ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan kenikmatan khususnya nikmat sehat bagi kita semua. Amien

Bagian I : Karakteristik Responden  
 Jawablah pertanyaan dibawah ini dengan cara melingkari pada nomor jawaban yang tersedia.

NO	Pertanyaan	Jawaban		
		1. 17-25	3. 35-44	5. >54
1	Umur responden (tahun)	2. 25-34	4. 45-54	
2	Jenis kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
3	Pendidikan tertinggi	1. SD	3. SMU	
		2. SMP	4. Diploma/S1/S2/S3	
4	Status perkawinan	1. Tidak kawin		2. Kawin
5	Status pekerjaan pasien	1. TNI AL/keluarga		
		2. TNI non TNI AL/keluarga		
		3. PNS TNI AL/keluarga		
		4. PNS TNI non TNI AL/keluarga		
		5. Masyarakat umum		



6	Domisili/tempat tinggal	1. Jakpus 2. Jaksel 3. Jakut 4. Jakbar 5. Jaktim 6. Kepulauan Seribu 7. Luar Jakarta
7	Status responden	1. Pasien langsung 2. Keluarga pasien 3. Teman/sejawat/rekan kerja
8	Status pasca berobat	1. Perawatan/pengobatan lanjutan /dirawat 2. Pasien tidak dirawat/diperbolehkan pulang

Bagian II : Tingkat kepentingan dan faktor-faktor yang berpengaruh dalam pemilihan rumah sakit

Pertanyaan dibawah ini berkenaan dengan penilaian tingkat kepentingan dari faktor-faktor yang berpengaruh terhadap pemilihan suatu rumah sakit terutama pada pelayanan Unit Gawat Darurat. Jawablah dengan memberi tanda centang (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

SPt : Sangat penting

Pt : Penting

R : Ragu-ragu

TPt : Tidak penting

STPt : Sangat tidak penting

No	Atribut	SPt	Pt	R	TPt	STPt
1	2	3	4	5	6	7
A	RELIABILITY/KEHANDALAN					
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat					
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat.					
3	Jadwal pelayanan RS dijalankan dengan tepat (pada saat datang ada petugas kesehatan yang menyambutnya)					
4	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
B	RESPONSIVENESS/KETANGGAPAN					
1	Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien dan keluarganya					
2	Kemampuan petugas kesehatan (dokter dan perawat) untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien					
3	Petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
4	Petugas kesehatan memberikan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan					

C	ASSURANCE/PENJAMINAN						
1	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit						
2	Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja						
3	Pelayanan yang sopan dan ramah						
4	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan						
D	EMPHATY/EMPATI						
1	Petugas kesehatan memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien						
2	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran						
3	Petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain						
4	Petugas kesehatan mampu mengingat pasien dan keluhan sebelumnya						
E	TANGIBLES/TAMPILAN						
1	Ruangan yang bersih, rapi dan nyaman						
2	Penataan eksterior dan interior ruangan						
3	Alat-alat yang dibutuhkan tersedia di tempat pelayanan dengan lengkap, bersih dan siap digunakan.						
4	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas kesehatan						

Bagian III : Pengalaman responden dalam menerima pelayanan di UGD Rumkital Dr. Mintohardjo

Pertanyaan dibawah ini berkaitan dengan pengalaman responden dalam menerima pelayanan kesehatan di UGD Rumkital Dr. Mintohardjo. Jawablah dengan memberi tanda centang (√) pada kolom jawaban yang sesuai dengan pendapat anda.

Keterangan :

SPs : Sangat baik

Ps : Baik

R : Ragu-ragu

TPs : Tidak baik

STPs : Sangat tidak baik



No	Atribut	SB	B	R	TB	STB
1	2	3	4	5	6	7
A	RELIABILITY/KEHANDALAN					
1	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat					
2	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat.					
3	Jadwal pelayanan RS dijalankan dengan tepat (pada saat datang ada petugas kesehatan yang menyambutnya)					
4	Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit					
B	RESPONSIVENESS/KETANGGAPAN					
1	Petugas kesehatan mau mendengarkan keluhan pasien dan keluarganya					
2	Kemampuan petugas kesehatan (dokter dan perawat) untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien					
3	Petugas kesehatan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti					
4	Petugas kesehatan memberikan tindakan cepat pada saat pasien membutuhkan					
C	ASSURANCE/PENJAMINAN					
1	Pengetahuan dan kemampuan para dokter menetapkan diagnosis penyakit					
2	Ketrampilan para dokter, perawat dan petugas lainnya dalam bekerja					
3	Pelayanan yang sopan dan ramah					
4	Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan					
D	EMPHATY/EMPATI					
1	Petugas kesehatan memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien					
2	Petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan penuh kesabaran					
3	Petugas kesehatan memberikan pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain					
4	Petugas kesehatan mampu mengingat pasien dan keluhan sebelumnya					

E	TANGIBLES/TAMPILAN						
1	Ruangan yang bersih, rapi dan nyaman						
2	Penataan eksterior dan interior ruangan						
3	Alat-alat yang dibutuhkan tersedia di tempat pelayanan dengan lengkap, bersih dan siap digunakan.						
4	Kerapian dan kebersihan penampilan petugas kesehatan						

#### Bagian ke IV : SARAN

Tuliskan saran anda terhadap pelayanan yang diberikan ruang UGD Rumkital Dr. Mintohardjo.

Saran :

.....

.....

.....

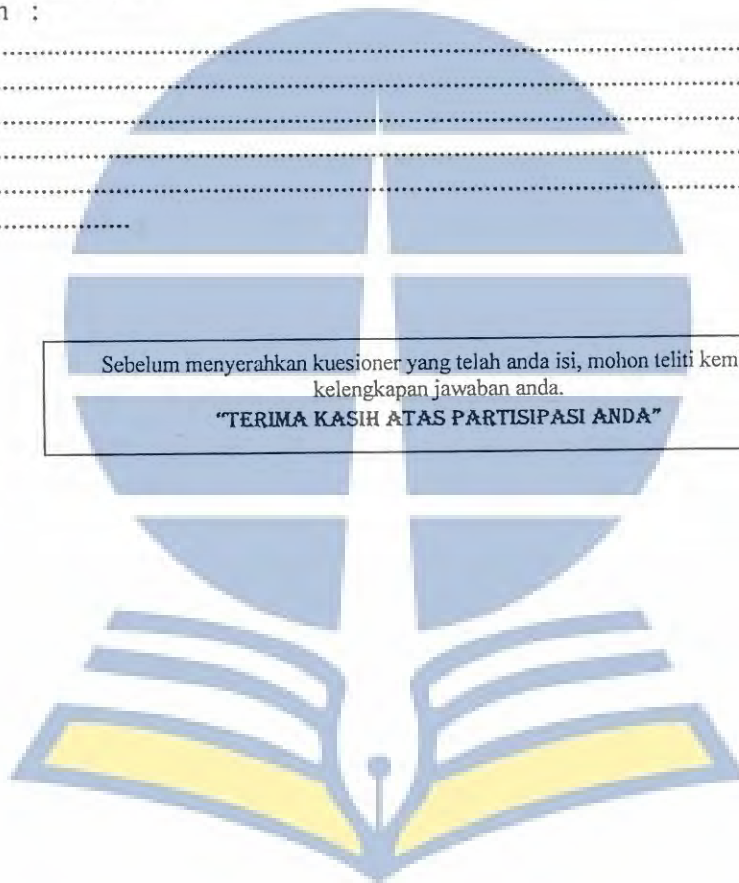
.....

.....

.....

Sebelum menyerahkan kuesioner yang telah anda isi, mohon teliti kembali kelengkapan jawaban anda.

**"TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI ANDA"**





## Lampiran 2

**OUTPUT UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PRE-TEST  
UNTUK INSTRUMEN TINGKAT KEPENTINGAN**

## Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	38	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	38	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.894	20

## Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Handal1	67.3684	30.131	.691	.884
Handal2	67.3947	30.353	.610	.886
Handal3	67.6053	30.624	.458	.890
Handal4	67.5789	30.737	.441	.891
Tanggap1	67.5000	30.419	.525	.888
Tanggap2	67.5263	30.580	.484	.889
Tanggap3	67.4737	30.310	.559	.887
Tanggap4	67.5789	29.818	.616	.886
Jamin1	67.3421	31.366	.435	.891
Jamin2	67.5526	30.254	.539	.888
Jamin3	67.6316	30.131	.548	.887
Jamin4	67.6053	29.921	.591	.886
Empati1	68.0263	30.621	.388	.893
Empati2	67.6842	29.681	.567	.887
Empati3	67.7105	30.265	.526	.888
Empati4	67.8684	30.604	.402	.892
Tampil1	67.5000	30.311	.546	.888
Tampil2	67.8947	31.016	.342	.894
Tampil3	67.4737	29.337	.671	.884
Tampil4	67.6842	30.384	.446	.891

**OUTPUT UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS PRE-TEST  
UNTUK INSTRUMEN KINERJA**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	38	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	38	100,0

a. Listwise deletion based on all variabels in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,925	20

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Handal1	61,63	46,671	,603	,922
Handal2	61,50	47,284	,570	,922
Handal3	61,68	46,762	,628	,921
Handal4	61,66	47,745	,476	,924
Tanggap1	61,47	46,905	,615	,921
Tanggap2	61,47	46,905	,558	,923
Tanggap3	61,42	46,304	,686	,920
Tanggap4	61,58	44,737	,766	,918
Jamin1	61,47	45,337	,615	,922
Jamin2	61,45	47,281	,621	,921
Jamin3	61,47	47,391	,547	,923
Jamin4	61,66	48,610	,404	,925
Empati1	61,84	45,920	,655	,920
Empati2	61,63	46,780	,651	,921
Empati3	61,63	48,077	,526	,923
Empati4	61,68	48,006	,512	,923
Tampil1	61,66	48,123	,425	,925
Tampil2	61,79	46,711	,676	,920
Tampil3	61,71	45,130	,693	,920
Tampil4	61,58	47,223	,707	,920



## Lampiran 4

**OUTPUT UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS RISET  
UNTUK INSTRUMEN TINGKAT KEPENTINGAN**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	449	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	449	100.0

a Listwise deletion based on all variabels in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.908	20

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Handal1	66.5768	41.620	.523	.905
Handal2	66.5234	41.446	.565	.904
Handal3	66.7305	41.037	.583	.903
Handal4	66.7060	41.177	.538	.904
Tanggap1	66.6882	41.568	.547	.904
Tanggap2	66.5813	41.655	.559	.904
Tanggap3	66.5768	41.102	.589	.903
Tanggap4	66.6882	41.041	.610	.902
Jamin1	66.5390	42.048	.497	.905
Jamin2	66.5835	41.494	.578	.903
Jamin3	66.7350	41.311	.581	.903
Jamin4	66.7171	41.351	.579	.903
Empati1	66.9176	41.464	.481	.906
Empati2	66.6748	41.144	.586	.903
Empati3	66.7483	41.470	.579	.903
Empati4	66.9065	41.808	.455	.907
Tampil1	66.6147	41.760	.536	.904
Tampil2	66.8998	41.791	.509	.905
Tampil3	66.6615	41.095	.589	.903
Tampil4	66.7394	41.983	.487	.905

**OUTPUT UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS RISET  
UNTUK INSTRUMEN KINERJA**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	449	100,0
	Excluded(a)	0	,0
	Total	449	100,0

a Listwise deletion based on all variabels in the procedure.

**Reliability Statistics**

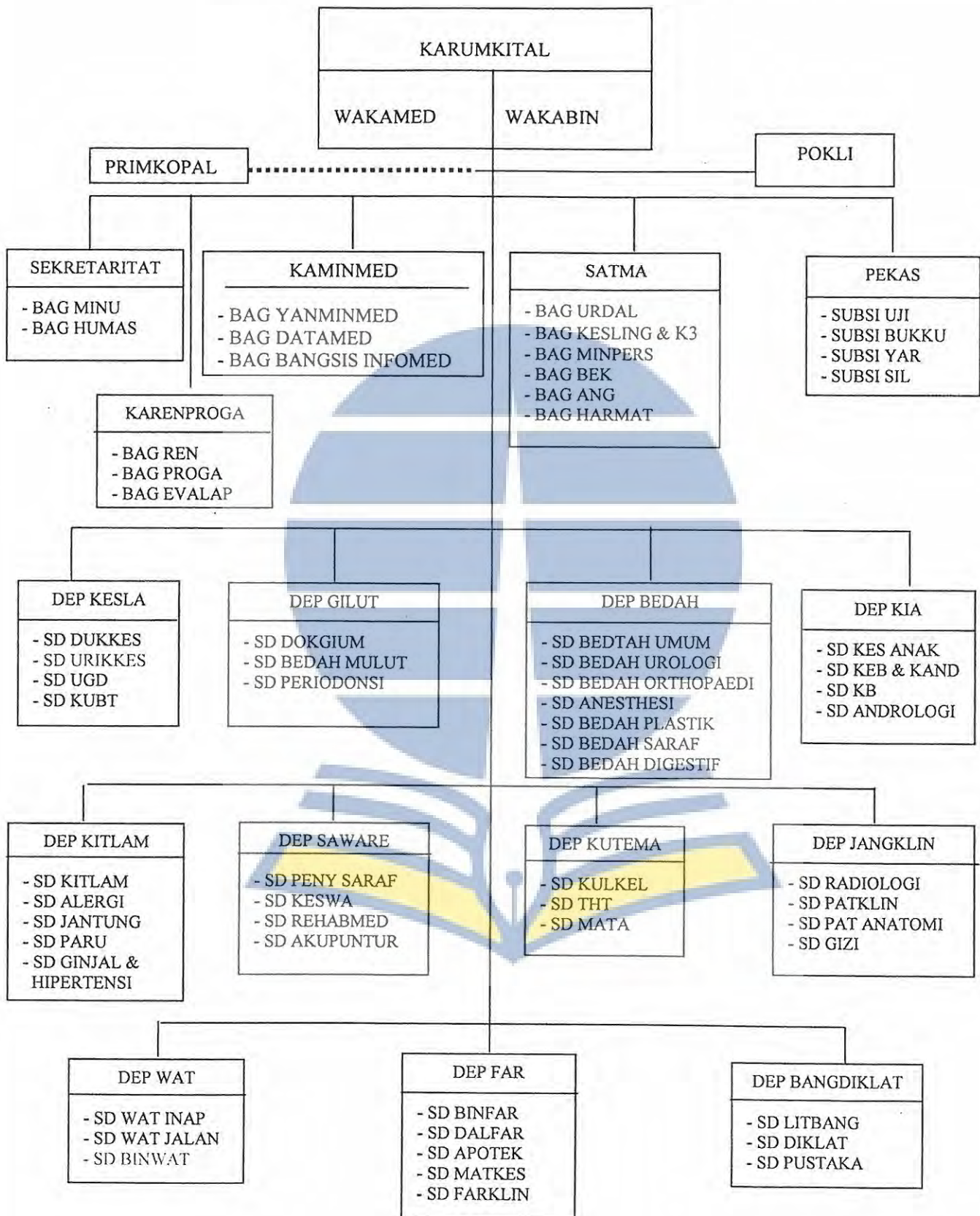
Cronbach's Alpha	N of Items
,932	20

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Handal1	62,37	47,211	,623	,929
Handal2	62,29	47,127	,640	,928
Handal3	62,41	47,100	,672	,928
Handal4	62,38	47,254	,627	,929
Tanggap1	62,36	47,806	,610	,929
Tanggap2	62,25	47,506	,643	,928
Tanggap3	62,29	47,628	,634	,928
Tanggap4	62,37	46,756	,679	,928
Jamin1	62,32	47,578	,593	,929
Jamin2	62,27	47,251	,685	,927
Jamin3	62,33	48,100	,570	,930
Jamin4	62,37	47,738	,616	,929
Empati1	62,49	47,407	,596	,929
Empati2	62,32	47,813	,604	,929
Empati3	62,34	48,047	,580	,929
Empati4	62,44	47,854	,589	,929
Tampil1	62,35	48,258	,505	,931
Tampil2	62,45	47,984	,584	,929
Tampil3	62,41	47,265	,634	,928
Tampil4	62,30	47,968	,627	,929



**STRUKTUR ORGANISASI RUMKITAL Dr. MINTOHARDJO**



## Lampiran 7

**DATA HASIL PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UGD  
RUMKITALDr. MINTOHARDJO**

NO	H1	H2	H3	H4	T1	T2	T3	T4	J1	J2	J3	J4	E1	E2	E3	E4	Tm1	Tm2	Tm3	TM4
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
2	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
8	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3
11	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
13	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5
15	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4
16	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5
20	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3
21	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4
26	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
27	4	5	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4
28	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
30	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4
31	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
33	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3
34	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
36	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5
38	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4
43	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
44	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
45	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
46	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4
47	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
48	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
50	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4
56	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4



57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
58	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	
59	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	
60	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
61	4	5	2	4	4	5	5	4	5	5	3	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4
62	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
64	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	
65	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
67	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	
68	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
70	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	
71	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
73	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	
74	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	
76	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	
79	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
82	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
84	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
86	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3
87	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
89	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
90	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
91	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4
92	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
94	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
95	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	
96	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	
98	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
100	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	
101	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
103	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
104	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	
105	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	
106	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
107	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
110	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	
111	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	
112	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
113	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
114	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
115	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
117	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	
118	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	
119	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	
120	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
121	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	



123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
124	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4		
126	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
127	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
128	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	
129	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
131	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
132	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
133	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	
134	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4	
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
136	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
137	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	
138	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	
139	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	
140	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
143	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	
144	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
145	4	5	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	
146	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
148	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	
149	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
151	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	
152	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
153	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
154	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
156	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3
157	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
158	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
159	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
160	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
161	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	
162	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
163	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
164	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
165	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	
166	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	3	
167	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	
168	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
169	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
170	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
171	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	
172	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
173	4	5	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	4	5	3	5	3
174	5	4	4	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3
175	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	
176	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
177	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
178	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	
179	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	
180	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
181	4	5	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	
182	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	
183	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
184	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	
185	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	
186	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
187	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	
188	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



189	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
190	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
192	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5
193	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
195	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
196	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
197	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
198	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
199	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
200	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4
201	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
202	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
204	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
205	4	5	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4
206	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4
207	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
208	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
209	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5
210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
211	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3
212	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
213	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
215	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
216	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5
217	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
218	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
219	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
220	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
221	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
222	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
223	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4
224	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4
225	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
226	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
228	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
229	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
231	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
232	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
234	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
236	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
237	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
238	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
239	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5	4
240	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
241	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
242	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
243	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5
244	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	3
245	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
246	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4
248	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5
249	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
250	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
252	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
253	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4
254	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4



255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
256	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	
257	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	
258	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
259	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
260	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	
261	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	
262	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
263	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
264	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	3	4	3	
265	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
266	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
267	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
268	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	
269	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5
270	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	3	5	3
271	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4	3	
272	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
273	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
274	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
275	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4
276	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
277	4	5	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4
278	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4
279	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4
280	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4
281	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5	5
282	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
283	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3
284	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4
285	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
286	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
287	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
288	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
289	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
290	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
291	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
292	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4
293	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4
294	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
295	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
296	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5
297	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
298	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
299	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3
300	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
301	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
302	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4
303	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
304	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	4	4
305	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4
306	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
307	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
308	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
309	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
310	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
311	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4
312	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4
313	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
314	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
315	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
316	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
317	4	5	2	4	5	5	4	5	3	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4	4
318	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4
319	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
320	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4



321	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	4	5
322	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
323	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3
324	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
325	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
326	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4
327	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
328	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5
329	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4
330	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
331	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
332	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
333	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
334	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
335	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
336	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4
337	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
338	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
339	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
340	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4
341	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
342	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
343	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
344	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4
345	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
346	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4
347	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5
348	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
349	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
350	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4
351	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5
352	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	3	5
353	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
354	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
355	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	5
356	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5
357	5	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	4	3	4
358	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
359	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
360	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
361	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5
362	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
363	4	5	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	2	4	5	5	4	4	5
364	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4
365	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
366	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5
367	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	2	4
368	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
369	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3
370	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
371	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
372	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4
373	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
374	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5
375	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4
376	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
377	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
378	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
379	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
380	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
381	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
382	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4
383	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5
384	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
385	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5
386	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4



387	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	
388	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
389	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
390	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
391	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	
392	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
393	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
394	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	
395	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	
396	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
397	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
398	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
399	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	
400	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
401	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
402	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	
403	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
404	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
405	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
406	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	4	3	
407	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	
408	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
409	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	
410	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	
411	5	5	5	1	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	2	4	5
412	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
413	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	
414	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
415	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
416	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	
417	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
418	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	5	5	
419	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	
420	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
421	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
422	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
423	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
424	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
425	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	
426	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	5	4	4	4	
427	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
428	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
429	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
430	5	4	4	2	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
431	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	4	4	
432	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
433	4	5	2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	2	4	5	5	4	4	5	4	4	
434	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	
435	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	
436	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	2	4	5	
437	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
438	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	
439	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	
440	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
441	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	
442	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	
443	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
444	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	4	5	4	5	4	5	
445	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	
446	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
447	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
448	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
449	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	



Keterangan :

- H = Handal/kehandalan/reliability  
T = Tanggap/ketanggapan/responsiveness  
J = Jamin/Penjaminan/assurance  
E = Empati  
Tm = Tampilan/penampilan/Tangibles



## Lampiran 8

**DATA HASIL PENILAIAN TINGKAT PELAKSANAAN KINERJA  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI UGD  
RUMKITAL Dr. MINTOHARDJO**

NO	H1	H2	H3	H4	T1	T2	T3	T4	J1	J2	J3	J4	E1	E2	E3	E4	Tm1	Tm2	Tm3	TM4
1	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5
15	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4
16	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
17	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
19	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
27	4	2	2	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3
28	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
29	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
31	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
32	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
33	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
34	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
38	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	4	5
39	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
45	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3
46	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
47	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
48	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



56	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
61	4	2	2	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
62	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
65	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
66	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
67	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
69	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
70	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
71	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
72	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
73	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
75	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
78	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	1	1	4	5
79	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
90	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
91	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
92	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
93	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
95	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
103	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
104	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
105	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
106	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
107	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
110	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	4	4	5
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
117	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3
118	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
119	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
120	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4



122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
133	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
134	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
135	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3
138	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
141	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
142	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
143	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	2	2	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3
146	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
147	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
149	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4
150	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
151	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
152	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
153	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	2	2	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
160	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
161	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
163	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
164	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
165	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
166	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
167	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
168	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
170	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	4	5	5
171	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
177	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3
178	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
179	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
180	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	2	2	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
184	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
185	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5
187	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4



188	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
189	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
190	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
191	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
192	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
193	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3
194	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	4
195	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
200	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
201	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3
202	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
203	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
204	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
205	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4
208	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
209	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
215	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
216	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
217	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
218	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
219	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
220	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
221	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3
222	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
223	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3
225	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
226	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4
229	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
230	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
232	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
234	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
235	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
238	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
241	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
244	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
245	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
246	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
247	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3
248	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
249	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
251	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
253	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3



254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
255	4	2	2	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
256	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
257	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
258	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4
259	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4
260	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
261	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
262	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
263	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
264	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
265	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
266	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
267	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
268	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
271	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	4	5
272	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
277	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
278	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3
279	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
280	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
282	4	2	2	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
283	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
284	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
286	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
287	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
288	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
289	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
290	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
291	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
292	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
293	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	4	5
294	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
295	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
296	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
297	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
298	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
299	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
300	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3
301	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
302	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
303	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
304	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
305	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3
307	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
308	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
309	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
310	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
311	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
312	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
313	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
314	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
315	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
316	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
317	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
318	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
319	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4



320	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3
321	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
322	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4
323	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3
324	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
325	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
326	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
328	4	2	2	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3
329	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
330	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
331	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
332	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4
333	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
334	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
335	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
336	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
337	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
338	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
339	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	1	1	4	5
340	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
342	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
343	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
344	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
345	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
346	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3
347	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
348	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
349	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
350	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
351	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
352	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4
353	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
354	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4	4
355	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	2	3
356	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
357	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
358	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
360	4	2	2	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
361	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
362	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
363	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5
364	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
365	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
366	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
367	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
368	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3
369	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
370	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
371	4	2	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	1	1	4	5
372	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
375	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
376	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
377	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
378	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3
379	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
380	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
381	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
382	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4
385	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



386	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
387	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
390	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
391	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
392	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
393	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
394	4	2	2	5	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
395	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
396	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
397	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
398	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
399	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
400	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	4	3
401	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
402	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
403	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
404	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
405	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
406	4	2	2	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2
407	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
408	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
409	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
410	5	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
411	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
412	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4
414	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
415	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
416	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
417	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
418	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
419	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
420	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
421	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
422	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
423	4	2	2	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
424	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
425	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
426	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
427	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
428	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
429	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
430	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
433	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
434	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	3	4
435	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	2	3
436	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
437	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
438	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
440	4	2	2	5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3
441	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
442	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
443	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
444	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4
445	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
446	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
447	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
448	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
449	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4

Keterangan :



- H = Handal/kehandalan/reliability  
T = Tanggap/ketanggapan/responsiveness  
J = Jamin/Penjaminan/assurance  
E = Empati  
Tm = Tampilan/penampilan/Tangibles



Tabel 12. Rekapitulasi Saran Responden

Personalia	Jml	Proses	Jml	Lingkungan Fisik	Jml
Perawat agar lebih ramah	6	Laksanakan pelayanan dengan tidak memandang status pasien	9	Tingkatkan lagi kebersihan ruang UGD dan sekitarnya.	11
Perawat harus lebih sigap membantu pasien	7	Jangan ada perbedaan pelayanan antara Pa, Ba, Ta, maupun PNS	6	Kamar mandi kurang bersih	10
Perawat agar lebih sabar	5	Pasien jangan dibiarkan menunggu	8	AC ruangan terlalu dingin	7
Kinerja dan skill petugas tetap harus lebih ditingkatkan	3	Kecepatan pelayanan harus ditingkatkan	5	Siapkan dispenser khusus di UGD untuk pasien	1
Perawat agar mengecek pasien terus	3	Tingkatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan	4	Tingkatkan sarana dan prasarana	4
Perawat harus dekat dengan pasien	2	Pelayanan di UGD lambat, petugas suka ngobrol	4	Siapkan kursi roda di bagian informasi	4
Jangan lupa senyum tulus	2	Kecepatan pengambilan status tingkatan	3	Lampu yang mati di sekitar UGD segera diganti	2
Penjaga loket harus bisa memberi informasi yang jelas	1	Pasien harus diberi informasi yang jelas	3	Peralatan kurang lengkap	2
Penjaga loket agar lebih ramah	1	Flow pasien kurang efisien	3	Alat-alat harus lebih canggih	2
Pemeriksaan jangan buru-buru	1	Koordinasi antar petugas agar ditingkatkan	3	Cek alat sebelum digunakan	1
Dokter harus selalu ada ditempat	6	Pendamping orang sakit terlalu banyak sehingga sangat ramai	2		
Dokter jangan tergesa-gesa dalam memeriksa pasien meskipun pasiennya banyak	2	Utamakan keselamatan pasien baru tanya pembiayaan	3		
Diagnose agar tepat dan cepat	3				
Dokter agar lebih teliti dalam	1				



Personalia	Jml	Proses	Jml	Lingkungan Phisik	Jml
memeriksa pasien					
Sopir ambulance agar selalu stand by	1				
Total	44	Total	53	Total	44



**BIODATA**

Nama : SUTANTO, SKM

Tempat/tanggal lahir : Bantul, 2 September 1970

Agama : Islam

Pekerjaan : TNI AL

Pangkat/Nrp. : Kapten Laut (K) Nrp. 12853/P

Jabatan : Kabag Administrasi Umum Rumkital Dr. Mintohardjo

Status : Kawin anak dua

Pendidikan terakhir : Sarjana Kesehatan Masyarakat Universitas Respati Indonesia  
tahun 2004

Nama Istri : Sri Sulistyowati, AMK

Riwayat Pendidikan Umum:

1. SD N Bandut Kidul Yogyakarta lulus tahun 1983
2. SMPN Argomulyo Yogyakarta lulus tahun 1986
3. SMAN Argomulyo Yogyakarta lulus tahun 1989
4. Akademi Gizi Depkes RI Yogyakarta lulus tahun 1992
5. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Respati Indonesia jakarta  
lulus tahun 2004
6. Residen Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas  
Terbuka Jakarta terhitung mulai 2005 sampai dengan saat ini.



Riwayat Pendidikan Militer:

1. Sepamilwa ABRI Gel. II tahun 1992/1993 di Akademi Militer Magelang Jawa Tengah
2. Kursus Perwira Administrasi Rumah Sakit Dinas Kesehatan TNI AD tahun 1995 di Pusdikes TNI AD Jakarta
3. Pendidikan Peralihan Perwira TNI AL tahun 1996 Kodikal Surabaya
4. Pendidikan Aplikasi Diklapa I tahun 2000 di Kodikal Surabaya

Jakarta, Pebruari 2007

