### **BAB IV**

### HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data adalah untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Deskripsi data dalam penelitian ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden:

### 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

### 1. Jenis Kelamin

Deskripsi karakterisitik responden RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung berdasarkan jenis kelamin pada saat penyebaran kuisioner adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.1 Sebaran Jenis Kelamin** 

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Pria	46 orang
2	Wanita	54 orang

Sumber: Data diolah 2018

Berdasarkan table 4.1 karakteristik responden pada sebaran jenis kelamin diketahui bahwa proporsi responden yang mendominasi penelitian ini berjenis kelamin wanita sebanyak 54 orang dengan presentase sebesar 54% dan pria sebanyak 46 orang dengan presentase sebesar 46%.

### 2. Usia

Deskripsi karakterisitik responden RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung berdasarkan usia pada saat penyebaran kuisioner adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2 Sebaran Usia

No	Usia	Jumlah
1	17 – 27 tahun	52
2	28 – 38 tahun	27
3	39 – 49 tahun	16
4	> 50 tahun	5

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa proporsi responden yang mendominasi dalam penelitian ini berusia 17-27 tahun sebanyak 52 orang atau 52% dari total keseluruhan responden.

### 3. Tingkat Pendidikan Terakhir Responden

Deskripsi karakterisitik responden RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung berdasarkan tingkat pendidikan terakhir responden pada saat penyebaran kuisioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Sebaran Pendidikan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	SMA	55 orang
2	S1	40 orang
3	S2	5 orang

Sumber: Data diolah 2018

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini memiliki pendidikan terakhir sebagai SMA atau setara,sebanyak 55 orang atau 55% dari total keseluruhan responden.

### 4. Tingkat Jenis Pekerjaan Responden

Deskripsi karakterisitik responden RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung berdasarkan tingkat pendidikan terakhir responden pada saat penyebaran kuisioner adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4 Sebaran Jenis pekerjaan

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah
1	Pelajar	1 orang
2	Mahasiswa	20 orang
3	Pns	14 orang
4	Wiraswata	46 orang
5	Lainnya	19 orang

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden yang mendominasi dalam penelitian ini memiliki jenis pekerjaan sebagai wiraswasta sebanyak 46 orang atau 46% dari total keseluruhan responden.

### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Deskripsi jawaban pada variabel Kepentingan dan Kinerja responden RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Kepentingan

Deskripsi jawaban responden RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung pada variabel Kepentingan pada saat penyebaran kuisioner sebagai berikut :

**Tabel 4.5 Hasil Jawaban Kepentingan** 

		Kepentingan										
No.	PERNYATAAN	Sangat Tidak Penting		Tidak Penting		Biasa		Penting		Sangat Penting		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Petugas memberikan pelayanan secara tepat	2	2%	5	5%	26	26%	53	53%	14	14%	
2	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan	0	0	2	2%	34	34%	39	39%	25	25%	
3	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	2	2%	8	8%	32	32%	39	39%	19	19%	
4	Petugas tidak harus membuat catatan medis	2	2%	9	9%	29	29%	36	36%	24	24%	
5	Petugas RSUD Abdul	1	1	9	9%	39	39%	29	29%	22	22%	

						Kep	entingan	ļ			
No.	PERNYATAAN	T	ngat idak nting		dak nting	В	Siasa	Pei	nting		ngat nting
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	Moeloek tidak sigap										
6	dalam menangani pasien Pelayanan yang segera /	0	0	7	7%	25	25%	32	32%	36	36%
7	cepat bagi pasien Kesediaan petugas untuk	1		0		44					
/	membantu pasien Petugas memberikan	1	1%	8	8%	44	44%	35	35%	12	12%
8	informasi yang jelas bagi pasien tentang pelayanan RSUD Abdul Moeloek	1	1%	9	9%	33	33%	43	43%	14	14%
9	Penanganan terhadap keluhan pasien	0	0	6	6%	29	29%	41	41%	24	24%
10	Petugas mampu memberikan rasa aman terhadap pasien saat diberikan pelayanan	0	0	7	7%	28	28%	49	49%	16	16%
11	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak terampil dalam memberikan pelayanan	0	0	14	14%	36	36%	41	41%	9	9%
12	Petugas mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap pasien	2	2%	4	4%	47	47%	37	37%	10	10%
13	Petugas tidak mampu menjawab pertanyaan pasien	3	3%	15	15%	32	32%	30	30%	20	20%
14	Kemudahan untuk menghubungi RSUD Abdul Moeloek	0	0	3	3%	28	28%	51	51%	18	18%
15	Petugas mampu memahami kebutuhan pasien	0	0	4	4%	24	24%	44	44%	28	28%
16	Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian	0	0	4	4%	24	24%	47	47%	25	25%
17	Petugas RSUD Abdul Moeloek mampu berkomunikasi baik dengan pasien	1	1%	6	6%	28	28%	39	39%	26	26%
18	Petugas yang ramah dan sopan dalam melayani pasien	2	2%	6	6%	30	30%	37	37%	25	25%
19	Ruangan rawat inap RSUD Abdul Moeloek yang bersih,rapi dan nyaman	0	0	1	1%	35	35%	51	51%	13	13%
20	Peralatan yang digunakan teknologi terbaru	5	5%	11	11%	22	22%	37	37%	25	25%
21	Penampilan petugas	0	0	4	4%	25	25%	43	43%	28	28%

		Kepentingan									
No.	PERNYATAAN	Ti	ngat idak nting		dak nting	В	Siasa	Pei	nting		ngat nting
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	RSUD Abdul Moeloek yang rapi dan sopan										
22	Fasilitas yang tersedia lengkap dan memadai	0	0	1	1%	34	34%	48	48%	17	17%

Berdasarkan tabel 4.5 jawaban responden mengenai variabel Kepentingan yang memperoleh hasil paling tinngi pada pernyataan "sangat setuju" sebanyak 36 responden dengan persentase sebesar 36% pada pernyataan 6 yaitu "pelayanan yang segera / cepat bagi pasien. Sedangkan pernyataan "sangat tidak setuju" sebesar 5 responden dengan persantase 5% pada pernyataan 20 yaitu "Peralatan yang digunakan teknologi terbaru".

### 2. Kinerja

Deskripsi jawaban responden RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung pada variabel Kinerja pada saat penyebaran kuisioner sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Kinerja

			Kepentingan										
No.	PERNYATAAN	Sangat Tidak Penting		Tidak Penting		Biasa		Penting		Sangat Penting			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Petugas memberikan pelayanan secara tepat	0	0	1	1%	25	25%	43	43%	31	31%		
2	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan	2	2%	4	4%	19	19%	45	45%	30	30%		
3	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	1	1%	0	0	26	26%	41	41%	32	32%		
4	Petugas tidak harus membuat catatan medis	0	0	7	7%	28	28%	35	35%	30	30%		

Kepentingan											
No.	PERNYATAAN	T	ngat idak nting		dak nting	В	iasa	Per	nting		ngat nting
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
5	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak sigap dalam menangani pasien	5	5%	10	10%	34	34%	37	37%	14	14%
6	Pelayanan yang segera / cepat bagi pasien	0	0	2	2%	25	25%	50	50%	23	23%
7	Kesediaan petugas untuk membantu pasien	1	1%	9	9%	41	41%	40	40%	9	9%
8	Petugas memberikan informasi yang jelas bagi pasien tentang pelayanan RSUD Abdul Moeloek	2	2%	8	8%	33	33%	35	35%	22	22%
9	Penanganan terhadap keluhan pasien	0	0	11	11%	38	38%	31	31%	20	20%
10	Petugas mampu memberikan rasa aman terhadap pasien saat diberikan pelayanan	1	1%	8	8%	37	37%	40	40%	14	14%
11	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak terampil dalam memberikan pelayanan	4	4%	11	11%	47	47%	31	31%	7	7%
12	Petugas mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap pasien	0	0	11	11%	40	40%	37	37%	12	12%
13	Petugas tidak mampu menjawab pertanyaan pasien	0	0	12	12%	34	34%	39	39%	15	15%
14	Kemudahan untuk menghubungi RSUD Abdul Moeloek	5	5%	20	20%	36	36%	32	32%	7	7%
15	Petugas mampu memahami kebutuhan pasien	3	3%	11	11%	36	36%	37	37%	13	13%
16	Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian	2	2%	3	3%	25	25%	57	57%	13	13%
17	Petugas RSUD Abdul Moeloek mampu berkomunikasi baik dengan pasien	0	0	2	2%	24	24%	42	42%	32	32%
18	Petugas yang ramah dan sopan dalam melayani pasien	0	0	9	9%	33	33%	36	36%	22	22%
19	Ruangan rawat inap RSUD Abdul Moeloek yang bersih,rapi dan nyaman	0	0	1	1%	32	32%	42	42%	25	25%
20	Perlatan yang digunakan teknologi terbaru	0	0	5	5%	38	38%	47	47%	10	10%
21	Penampilan petugas	2	2%	3	3%	18	18%	45	45%	32	32%

		Kepentingan									
No.	. PERNYATAAN Tida		Sangat Tidak Penting  Tidak		Biasa		Penting		Sangat Penting		
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	RSUD Abdul Moeloek yang rapi dan sopan										
22	Fasilitas yang tersedia lengkap dan memadai	1	1%	3	3%	38	38%	45	45%	13	13%

Berdasarkan tabel 4.6 jawaban responden mengenai variabel Kepentingan yang memperoleh hasil paling tinngi pada pernyataan "sangat penting" sebanyak 57 responden dengan persentase sebesar 57% pada pernyataan 16 yaitu "Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian". Sedangkan pernyataan "sangat tidak spenting" sebesar 5 responden dengan persantase 5% pada pernyataan 5 dan 14 yaitu "Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak sigap dalam menangani pasien" "Kemudahan untuk menghubungi RSUD Abdul Moeloek".

### 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di lakukan pengujian dengan uji validitas dan uji realibilitas. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 21. Dengan prosedur pengujian sebagai berikut:

Bila probabilitas (sig) < α maka instrumen valid</li>
 Bila probabilitas (sig) > α maka instrumen tidak valid

Berikut hasil pengujian validitas kuisioner Kepentingan dan Kinerja:

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kepentingan

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0.05)	Simpulan
Butir 1	0,002	0,05	Valid
Butir 2	0,002	0,05	Valid
Butir 3	0,001	0,05	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,001	0,05	Valid
Butir 8	0,009	0,05	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,002	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,003	0,05	Valid
Butir 13	0,000	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,002	0,05	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Valid
Butir 17	0,002	0,05	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Valid
Butir 19	0,003	0,05	Valid
Butir 20	0,000	0,05	Valid
Butir 21	0,000	0,05	Valid
Butir 22	0,002	0,05	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2018

Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kuesioner Mengenai Pelayanan Berdasarkan Tingkat Kinerja

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0.05)	Simpulan
Butir 1	0,001	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,001	0,05	Valid
Butir 4	0,004	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,004	0,05	Valid
Butir 8	0,017	0,05	Valid
Butir 9	0,001	0,05	Valid
Butir 10	0,004	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,001	0,05	Valid
Butir 13	0,004	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid
Butir 16	0,001	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,001	0,05	Valid

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0.05)	Simpulan
Butir 19	0,039	0,05	Valid
Butir 20	0,001	0,05	Valid
Butir 21	0,004	0,05	Valid
Butir 22	0,015	0,05	Valid

Sumber: Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.7 dan tabel 4.8 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang mengenai pelayanan berdasarkan tingkat Kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai Sig < alpha (0,05). Disimpulkan seluruh item pernyataan mengenai pelayanan berdasarkan tingkat Kinerja adalah valid.

## 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel kualitas pelayanan atas pelayanan berdasarkan presepsi dan Kinerja menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS 21. Hasil uji realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interprestasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.9 Daftar Interprestasi Koefisien** 

Koefisien r	Realibilitas
0,8000 - 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 - 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang / Cukup
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

Berikut hasil uji reliabilitas pada penelitian ini

Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabillitas

Variabel	Koefisien alpha chronbach	Koefisien r	Simpulan
Presepsi	0,919	0,8000 - 1,000	Sangat Tinggi
Kinerja	0,879	0,8000 - 1,000	Sangat Tinggi

Sumber: Data diolah pada tahun 2018

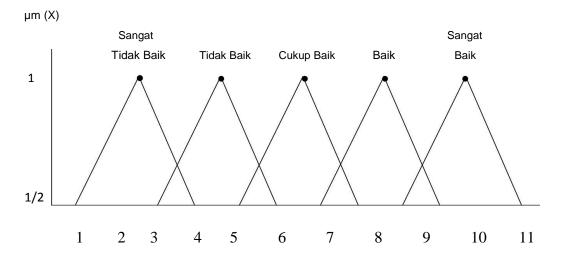
Berdasarkan hasil uji reliabilitas tabel 4.10 nilai cronbach's alpha sebesar 0,919 untuk pelayanan berdasarkan variabel presepsi dengan tingkat reliabel sangat tinggi. Nilai 0,879 untuk variabel Kinerja dengan tingkat reliable sangat tinggi.

### 4.3 Analisis Fuzzy

Analisis fuzzy menjelaskan variabel-variabel yang harus diperhatikan untuk ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasaan konsumen dalam perbaikan pelayanan kepada pelanggan lebih terfokus sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai dengan baik. Dalam hal ini mengukur kualitas pelayanan berdasarkan tingkat Kepentingan dan Kinerja. Berikut tahapan perhitungan *fuzzy servqual* penelitian ini:

### 4.3.1 Mengintegrasikan Fuzzy – Servqual

Penentuan *fuzzy* set dilakukan untuk menentukan skor yang harus diberikan oleh responden untuk setiap kriteria yang diajukan dalam kuesioner baik variabel Kepentingan maupun variabel Kinerja. Tahapan penentuan dilakukan pada gambar berikut :



Penentuan skor dilakukan dengan penentuan bobot (skor) untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dari perhitungan nilai *fuzzyfikasi* adalah sebagai berikut:

- a. Katagori 1 = Sangat Tidak Baik dengan skor 1,2,3,4
   (meliputi jawaban kuesioner Kepentingan/Kinerja yaitu Sangat Tidak Setuju/ Sangat Tidak Penting).
- b. Katagori 2 = Tidak Baik dengan skor 3,4,5,6
   (meliputi jawaban kuesioner Kepentingan/Kinerja yaitu Tidak Setuju/Tidak Penting).
- c. Katagori 3 = Cukup Baik dengan skor 5,6,7,8
   (meliputi jawaban kuesioner Kepentingan/Kinerja yaitu Netral/Biasa).
- d. Katagori 4 = Baik dengan skor 7,8,9,10
   (meliputi jawaban kuesioner Kepentingan/Kinerja yaitu Setuju/Penting).
- e. Katagori 5 = Sangat Baik dengan skor 9,10,11,12

  (meliputi jawaban kuesioner Kepentingan/Kinerja yaitu Sangat Setuju/Sangat Penting)

# 4.3.2 Perhitungan Nilai *Fuzzyfikasi* Kepentingan dan Kinerja Pelanggan

Perhitungan nilai fuzzyfikasi Kepentingan dan Kinerja pelanggan digunakan untuk menghitung nilai *fuzzyfikas*i kuesioner Kepentingan pelanggan dengan menggunakan *software Ms. Excel*, dimana nilai *fuzzyfikasi* merupakan nilai rata-rata dari nilai c, a, b. Berikut perhitungan Kepentingan data penelitian ini

### 1. Tingkat Kepentingan

Tabel 4.11 Rekapitulasi Data Berdsarkan Tingkat Kepentingan

No	Pertanyaan		TP	В	P	SP
NO			2	3	4	5
1	Petugas memberikan pelayanan secara tepat	2	5	26	53	14
2	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan	0	2	34	39	25
3	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	2	8	32	39	19

NT.	D.,,,	STP	TP	В	P	SP
No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
4	Petugas tidak harus membuat catatan medis	2	9	29	36	24
5	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak sigap dalam menangani pasien	1	9	39	29	22
6	Pelayanan yang segera / cepat bagi pasien	0	7	25	32	36
7	Kesediaan petugas untuk membantu pasien	1	8	44	35	12
8	Petugas memberikan informasi yang jelas bagi pasien tentang pelayanan RSUD Abdul Moeloek	1	9	33	43	14
9	Penanganan terhadap keluhan pasien	0	6	29	41	24
10	Petugas mampu memberikan rasa aman terhadap pasien saat diberikan pelayanan	0	7	28	49	16
11	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak terampil dalam memberikan pelayanan	0	14	36	41	9
12	Petugas mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap pasien	2	4	47	37	10
13	Petugas tidak mampu menjawab pertanyaan pasien	3	15	32	30	20
14	Kemudahan untuk menghubungi RSUD Abdul Moeloek	0	3	28	51	18
15	Petugas mampu memahami kebutuhan pasien	0	4	24	44	28
16	Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian	0	4	24	47	25
17	Petugas RSUD Abdul Moeloek mampu berkomunikasi baik dengan pasien	1	6	28	39	26
18	Petugas yang ramah dan sopan dalam melayani pasien	2	6	30	37	25
19	Ruangan rawat inap RSUD Abdul Moeloek yang bersih,rapi dan nyaman	0	1	35	51	13
20	Perlatan yang digunakan teknologi terbaru	5	11	22	37	25
21	Penampilan petugas RSUD Abdul Moeloek yang rapi dan sopan	0	4	25	43	28
22	Fasilitas yang tersedia lengkap dan memadai	0	1	34	48	17

Perhitungan nilai *fuzzyfikasi* data kuesioner dilakukan dengan rumus berikut:

Batas bawah (c) 
$$= \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i1} * n_2 + b_{i2} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

Nilai tengah (a) 
$$= \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

Batas atas (b) 
$$= \frac{b_{i2} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k)}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_{i(k-1)} + n_{jk}}$$

## Keterangan:

b = rata-rata nilai fuzzy set per tingkat Kepentingan / Kinerja

n = jumlah responden per tingkat Kepentingan / Kinerja

Berikut perhitungan nilai c,a,b pada tingkat Kepentingan penelitia ini:

1. Nilai Batas Bawah ( c ) = 
$$\frac{(1*2)+(3*5)+(5*26)+(7*53)+(9*14)}{2+5+26+53+14} = 6,44$$

2. Nilai tengah (a) = 
$$\frac{(2.5*2) + (4.5*5) + (6.5*26) + (8.5*53) + (10.5*14)}{2 + 5 + 26 + 53 + 14} = 1,20$$

3. Nilai Batas Atas (b) = 
$$\frac{(4*2)+(6*5)+(8*26)+(10*53)+(12*14)}{2+5+26+53+14} = 9,44$$

Setelah masing-masing kriteria didapatkan selisihnya, maka pada tahap selanjutnya adalah melakukan *defuzzyfikasi* untuk mendapatkan suatu nilai tunggal yang representatif dengan menggunakan *Arithmatic Mean* yang diformulasikan sebagai berikut:

$$\mu A \square B = \frac{(\mu Ax + \mu B [y])}{2}$$

$$\mu A \supseteq B = \frac{1,20 + 9,44}{2}$$

$$=5,32$$

Setelah didapatkan nilai hasil perhitungan *defuzzyfikasi* variabel Kepentingan kemudian dilakukan perangkingan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah variabel Kepentingan dan Kinerja. Berikut perhitungan nilai defuzzyfikasi Kepentingan:

Tabel 4.12 Nilai Defuzzyfikasi Kepentingan

No	Dantonnoon	TFN			Deformette et	Rank
NO	Pertanyaan	с	a	b	Defuzzyfikasi	Kank
1	Petugas memberikan pelayanan secara tepat	6.44	1.20	9.44	5.32	22
2	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan	6.74	7.89	9.74	8.82	7
3	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang	6.3	8.29	9.3	8.80	9

	<b>.</b>		TFN		D 0 00 1	Donla	
No	Pertanyaan	c	a	b	Defuzzyfikasi	Rank	
	dijanjikan						
4	Petugas tidak harus membuat catatan medis	6.42	7.80	9.42	8.61	15	
5	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak sigap dalam menangani pasien	6.24	7.90	9.24	8.57	16	
6	Pelayanan yang segera / cepat bagi pasien	6.94	7.72	9.94	8.83	6	
7	Kesediaan petugas untuk membantu pasien	5.98	8.47	8.98	8.72	13	
8	Petugas memberikan informasi yang jelas bagi pasien tentang pelayanan RSUD Abdul Moeloek	6.2	7.48	9.2	8.34	19	
9	Penanganan terhadap keluhan pasien	6.66	7.68	9.66	8.67	14	
10	Petugas mampu memberikan rasa aman terhadap pasien saat diberikan pelayanan	6.48	8.16	9.48	8.82	8	
11	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak terampil dalam memberikan pelayanan	5.9	7.98	8.9	8.44	18	
12	Petugas mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap pasien	5.98	7.45	8.98	8.22	21	
13	Petugas tidak mampu menjawab pertanyaan pasien	5.98	7.51	8.98	8.24	20	
14	Kemudahan untuk menghubungi RSUD Abdul Moeloek	6.68	7.41	9.68	8.54	17	
15	Petugas mampu memahami kebutuhan pasien	6.92	8.18	9.92	9.05	2	
16	Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian	6.86	8.42	9.86	9.14	1	
17	Petugas RSUD Abdul Moeloek mampu berkomunikasi baik dengan pasien	6.66	8.39	9.66	9.02	3	
18	Petugas yang ramah dan sopan dalam melayani pasien	6.54	8.19	9.54	8.86	5	
19	Ruangan rawat inap RSUD Abdul Moeloek yang bersih,rapi dan nyaman	6.52	7.99	9.52	8.76	11	
20	Perlatan yang digunakan teknologi terbaru	6.32	8.15	9.32	8.73	12	
21	Penampilan petugas RSUD Abdul Moeloek yang rapi dan sopan	6.9	7.70	9.9	8.80	10	
22	Fasilitas yang tersedia lengkap dan memadai	6.62	8.40	9.62	9.01	4	

Pada tabel 4.12 hasil pengolahan data Kepentingan pelanggan dan setelah di *defuzzyfikasi*, dapat diketahui nilai Kepentingan tertinggi dari kualitas pelayanan RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung kepada pelanggan / pasien adalah "Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian" dengan nilai 9,14. Untuk nilai terendah mengenai Kepentingan adalah "Petugas memberikan pelayanan secara tepat" dengan nilai 5,32.

# 2. Tingkat Kinerja

Untuk menghitung nilai *fuzzyfikas*i kuesioner Kinerja pelanggan menggunakan *software Ms. Excel*, perhitungan nilai *fuzzyfikasi* Kinerja seperti pada kuesioner Kepentingan pelanggan. Berikut hasil perhitungan variabel tingkat Kinerja.

Tabel 4.13 Rekapitulasi Data Tingkat Kinerja

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
110	1 Ci tanyaan	1	2	3	4	5
1	Petugas memberikan pelayanan secara tepat	0	1	25	43	31
2	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan	2	4	19	45	30
3	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	1	0	26	41	32
4	Petugas tidak harus membuat catatan medis	0	7	28	35	30
5	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak sigap dalam menangani pasien	5	10	34	37	14
6	Pelayanan yang segera / cepat bagi pasien	0	2	25	50	23
7	Kesediaan petugas untuk membantu pasien	1	9	41	40	9
8	Petugas memberikan informasi yang jelas bagi pasien tentang pelayanan RSUD Abdul Moeloek	2	8	33	35	22
9	Penanganan terhadap keluhan pasien	0	11	38	31	20
10	Petugas mampu memberikan rasa aman terhadap pasien saat diberikan pelayanan	1	8	37	40	14
11	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak terampil dalam memberikan pelayanan	4	11	47	31	7
12	Petugas mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap pasien	0	11	40	37	12
13	Petugas tidak mampu menjawab pertanyaan pasien	0	12	34	39	15
14	Kemudahan untuk menghubungi RSUD Abdul Moeloek	5	20	36	32	7
15	Petugas mampu memahami kebutuhan	3	11	36	37	13

NT.	Doutonwoon		TS	N	S	SS
No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
	pasien					
16	Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian	2	3	25	57	13
17	Petugas RSUD Abdul Moeloek mampu berkomunikasi baik dengan pasien	0	2	24	42	32
18	Petugas yang ramah dan sopan dalam melayani pasien	0	9	33	36	22
19	Ruangan rawat inap RSUD Abdul Moeloek yang bersih,rapi dan nyaman	0	1	32	42	25
20	Perlatan yang digunakan teknologi terbaru	0	5	38	47	10
21	Penampilan petugas RSUD Abdul Moeloek yang rapi dan sopan	2	3	18	45	32
22	Fasilitas yang tersedia lengkap dan memadai	1	3	38	45	13

Perhitungan nilai *fuzzyfikasi* data kuesioner dilakukan dengan rumus berikut:

Batas bawah (c) 
$$= \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i1} * n_2 + b_{i2} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

Nilai tengah (a) 
$$= \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_k}$$

Batas atas (b) 
$$= \frac{b_{i2} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k)}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots + n_{(k-1)} + n_{ik}}$$

### Keterangan:

b = rata-rata nilai fuzzy set per tingkat Kepentingan / Kinerjan = jumlah responden per tingkat Kepentingan / Kinerja

Berikut perhitungan c,a,b pada variabel Kinerja:

1. Batas Bawah ( c ) = 
$$\frac{(1*0)+(3*1)+(5*25)+(7*43)+(9*31)}{0+1+25+43+31} = 7,08$$

2. Nilai tengah (a) = 
$$\frac{(2,5*0)+(4,5*1)+(6,5*25)+(8,5*43)+(10,5*31)}{0+1+25+43+31} = 1,15$$

3. Batas Atas (b) = 
$$\frac{(4*0)+(6*1)+(8*25)+(10*43)+(12*31)}{0+1+25+43+31} = 10,08$$

Setelah masing-masing kriteria didapatkan selisihnya, maka pada tahap selanjutnya adalah melakukan *defuzzyfikasi* untuk mendapatkan suatu nilai tunggal yang representatif dengan menggunakan *Arithmatic Mean* yang diformulasikan sebagai berikut :

$$\mu \, \boldsymbol{A} \, \boldsymbol{?} \, \boldsymbol{B} = \frac{(\mu \, \boldsymbol{A} \boldsymbol{x} \, + \, \mu \, \boldsymbol{B} \, [\boldsymbol{y}])}{2}$$

$$\mu \ A \ 2 \ B = \frac{1,15 \ + \ 10,08}{2}$$

$$= 5,62$$

Setelah didapatkan nilai hasil perhitungan *defuzzyfikasi* variabel Kinerja kemudian dilakukan perangkingan dari nilai tertinggi ke nilai yang terendah kedua variabel tersebut. Berikut perhitungan nilai defuzzyfikasi Kinerja:

Tabel 4.14 Nilai Defuzzyfikasi Kinerja

No	Pertanyaan		TFN		Defuggyfilmsi	Rank	
110	Fertanyaan	c	a	b	Defuzzyfikasi	Kalik	
1	Petugas memberikan pelayanan secara tepat	7.08	1.15	10.08	5.62	22	
2	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan	6.94	8.63	9.94	9.29	1	
3	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	7.06	8.42	10.06	9.24	2	
4	Petugas tidak harus membuat catatan medis	6.76	8.54	9.76	9.15	3	
5	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak sigap dalam menangani pasien	5.9	8.39	8.9	8.64	11	
6	Pelayanan yang segera / cepat bagi pasien	6.88	7.28	9.88	8.58	12	
7	Kesediaan petugas untuk membantu pasien	5.94	8.41	8.94	8.67	10	
8	Petugas memberikan informasi yang jelas bagi pasien tentang pelayanan RSUD Abdul Moeloek	6.34	7.47	9.34	8.40	16	
9	Penanganan terhadap keluhan pasien	6.2	7.79	9.2	8.50	13	
10	Petugas mampu memberikan rasa aman terhadap pasien saat	6.16	7.73	9.16	8.44	15	

No	Doutousson		TFN		Doformetile of	Rank
NO	Pertanyaan	c	a	b	Defuzzyfikasi	Kank
	diberikan pelayanan					
11	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak terampil dalam memberikan pelayanan	5.52	7.74	8.52	8.13	18
12	Petugas mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap pasien	6	6.92	9	7.96	20
13	Petugas tidak mampu menjawab pertanyaan pasien	6.14	7.50	9.14	8.32	17
14	Kemudahan untuk menghubungi RSUD Abdul Moeloek	5.32	7.77	8.32	8.04	19
15	Petugas mampu memahami kebutuhan pasien	5.92	6.77	8.92	7.85	21
16	Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian	6.52	7.40	9.52	8.46	14
17	Petugas RSUD Abdul Moeloek mampu berkomunikasi baik dengan pasien	7.08	7.97	10.08	9.03	4
18	Petugas yang ramah dan sopan dalam melayani pasien	6.42	8.58	9.42	9.00	5
19	Ruangan rawat inap RSUD Abdul Moeloek yang bersih,rapi dan nyaman	6.82	7.92	9.82	8.87	8
20	Perlatan yang digunakan teknologi terbaru	6.24	8.32	9.24	8.78	9
21	Penampilan petugas RSUD Abdul Moeloek yang rapi dan sopan	7.04	7.79	10.04	8.92	6
22	Fasilitas yang tersedia lengkap dan memadai	6.32	8.52	9.32	8.92	7

Pada tabel 4.14 hasil pengolahan data berdasarkan tingkat Kinerja dan setelah di *defuzzyfikasi*, dapat diketahui nilai Kinerja tertinggi dari kualitas pelayanan RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung kepada pelanggan / pasien adalah "Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan" dengan nilai 9,29. Untuk nilai terendah mengenai Kinerja adalah "Petugas memberikan pelayanan secara tepat" dengan nilai 5,62.

### 4.3.3 Perhitungan nilai Servqual (gap) per kriteria

Hasil perhitungan nilai *servqual* (gap) per kriteria dari selisih tingkat Kepentingan dan Kinerja menunjukkan sejauh mana pihak manajemen rumah sakit telah memberikan pelayanan sesuai dengan

keinginan pelanggannya (pasien). Peran gap per kriteria akan memberikan tingkat Kepentingan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam memberikan Tingkat Kualitas Pelayanan. Berikut perhitungan nilai *servqual* (Gap) per kriteria Kepentingan dan Kinerja pelanggan data penelitian ini.

**Tabel 4.15**Nilai *Servqual* (Gap) per kriteria antara Kepentingan dan Kinerja pelanggan

No	Pertanyaan	Kinerja	Kepentingan	Gap	Rank
1	Petugas memberikan pelayanan secara			_	
	tepat	5,62	5,32	0,30	19
2	Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan	9,29	8,82	0,47	21
3	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	9,24	8,80	0,44	20
4	Petugas tidak harus membuat catatan medis	9,15	8,61	0,54	22
5	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak sigap dalam menangani pasien	8,64	8,57	0,08	14
6	Pelayanan yang segera / cepat bagi pasien	8,58	8,83	-0,25	7
7	Kesediaan petugas untuk membantu pasien	8,67	8,72	-0,05	10
8	Petugas memberikan informasi yang jelas bagi pasien tentang pelayanan RSUD Abdul Moeloek	8,40	8,34	0,06	13
9	Penanganan terhadap keluhan pasien	8,50	8,67	-0,17	8
10	Petugas mampu memberikan rasa aman terhadap pasien saat diberikan pelayanan	8,44	8,82	-0,38	4
11	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak terampil dalam memberikan pelayanan	8,13	8,44	-0,31	5
12	Petugas mampu menumbuhkan rasa percaya terhadap pasien	7,96	8,22	-0,26	6
13	Petugas tidak mampu menjawab pertanyaan pasien	8,32	8,24	0,08	15
14	Kemudahan untuk menghubungi RSUD Abdul Moeloek	8,04	8,54	-0,50	3
15	Petugas mampu memahami kebutuhan pasien	7,85	9,05	-1,21	1
16	Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian	8,46	9,14	-0,68	2
17	Petugas RSUD Abdul Moeloek mampu berkomunikasi baik dengan pasien	9,03	9,02	0,00	11
18	Petugas yang ramah dan sopan dalam melayani pasien	9,00	8,86	0,14	18
19	Ruangan rawat inap RSUD Abdul Moeloek yang bersih,rapi dan nyaman	8,87	8,76	0,12	16
20	Perlatan yang digunakan teknologi terbaru	8,78	8,73	0,05	12

21	Penampilan petugas RSUD Abdul Moeloek yang rapi dan sopan	8,92	8,80	0,12	17
22	Fasilitas yang tersedia lengkap dan memadai	8,92	9,01	-0,09	9

Dari hasil perhitungan tabel 4.15 nilai *servqual* (gap) per kriteria diperoleh lima kriteria yang perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan. Berikut ini adalah lima kriteria dengan nilai *servqual* terbesar yang harus menjadi perhatian RSUD Abdul Moeloek Bandar Lampung.

Tabel 4.16 Nilai Serqual Per Kriteria Terbesar

No	Pertanyaan	Gap	Rank
1	Petugas mampu memahami kebutuhan pasien	-1.21	1
2	Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian	-0.68	2
3	Kemudahan untuk menghubungi RSUD Abdul Moeloek	-0.50	3
4	Petugas mampu memberikan rasa aman terhadap pasien		
	saat diberikan pelayanan	-0.38	4
5	Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak terampil dalam		
	memberikan pelayanan	-0.31	5

Sumber: Data diolah, 2018

Dari tabel 4.16 diketahui bahwa kriteria yang mempunyai nilai servqual terbesar adalah "Petugas mampu memahami kebutuhan pasien" dengan nilai servqual sebesar -1,21, untuk urutan kedua "Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian" dengan nilai servqual sebesar -0,68. "Kemudahan untuk menghubungi RSUD Abdul Moeloek" menduduki urutan ketiga dengan nilai -0,50, untuk urutan keempat dan yang terakhir yaitu "Petugas mampu memberikan rasa aman terhadap pasien saat diberikan pelayanan" sebesar -0,38 dan "Petugas RSUD Abdul Moeloek tidak terampil dalam memberikan pelayanan" sebesar -0,31.

## 4.3.4 Perhitungan Nilai Serqual (Gap) Per Dimensi

Hasil perhitungan nilai Servqual (gap) per dimensi dari selisih tingkat Kepentingan dan Kinerja menunjukkan sampai sejauh mana pihak manajemen RSUD Abdul Moeloek telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap per dimensi akan memberikan tingkat Kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi tersebut dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan. Berikut perhitungan nilai servqual (gap) per dimensi data penelitian ini:

**Tabel 4.17 Nilai Serqual Per Dimensi Terbesar** 

Sap	Rank
.44	5
0.07	3
).22	2
	0.07

No	Pertanyaan	Kinerja	Kepentingan	Gap	Rank
14	Kemudahan untuk menghubungi RSUD Abdul Moeloek	8,04	8,54		
15	Petugas mampu memahami kebutuhan pasien	7,85	9,05		
16	Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian	8,46	9,14		
17	Petugas RSUD Abdul Moeloek mampu berkomunikasi baik dengan pasien	9,03	9,02		
18	Petugas yang ramah dan sopan dalam melayani pasien	9,00	8,86		
	Jumlah	8.47	8.92	-0.45	1
	Tangible				
19	Ruangan rawat inap RSUD Abdul Moeloek yang bersih,rapi dan nyaman	8,87	8,76		
20	Perlatan yang digunakan teknologi terbaru	8,78	8,73		
21	Penampilan petugas RSUD Abdul Moeloek yang rapi dan sopan	8,92	8,80		
22	Fasilitas yang tersedia lengkap dan memadai	8,92	9,01		
	Jumlah	8.87	8.82	0.05	4

Berdasarkan tabel 4.17 hasil perhitungan nilai *Servqual* (gap) per dimensi, yang menempati ranking pertama adalah dimensi *Emphaty* sebesar -0,45, Untuk urutan kedua yaitu dimensi *Assurance* sebesar -0,22, urutan ketiga yaitu dimensi *responsivness* sebesar -0,07, urutan keempat yaitu dimensi *Tangible* sebesar0,05, dan yang terakhir atau urutan kelima yaitu *Realibility* sebesar 0,44.

### 4.3.5 Perhitungan nilai Servqual (gap) keseluruhan

Hasil perhitungan nilai *Servqual* (gap) secara keseluruhan dari selisih tingkat Kepentingan dan Kinerja menunjukkan sampai sejauh mana pihak manajemen RSUD Abdul Moeloek telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap keseluruhan akan memberikan informasi seberapa besar tingkat Kepentingan dan seberapa jauh peran kriteria tersebut dalam tingkat

kualitas pelayanan. Berikut hasil perhitungan nilai servqual (gap) keseluruhan data penelitian ini:

Tabel 4.18 Nilai *Servqual* (Gap) keseluruhan antara Kepentingan dan Kinerja pelanggan

No	Pertanyaan	Kinerja	Kepentingan	Gap	Rank
1	Tangibles	8,47	8,92	-0,45	1
2	Responsiveness	8,21	8,43	-0,22	2
3	Assurance	8,56	8,63	-0,07	3
4	Realibility	8,87	8,82	0,05	4
5	Emphaty	8,32	7,89	0,44	5
	Jumlah	8,49	8,54	-0.05	

Sumber: Data diolah, 2018

Berdasakan tabel 4.18 hasil perhitungan gap secara keseluruhan menunjukkan bahwa nilai gap negatif yaitu -0,05 yang berarti bahwa apa yang diharapkan pelanggan sudah belum sesuai dengan apa yang diperoleh pelanggan di RSUD Abdul Moeloek.

#### 4.4 Pembahsan

### 4.4.1 Penghitungan Nilai *Defuzzyfikasi* Kepentingan Pelanggan

Dari hasil pengolahan data kepentingan pelanggan yang telah di defuzzyfikasi dengan menggunakan software Ms. Excel diketahui nilai kepentingan tertinggi dari kualitas pelayanan jasa RSUD Abdul Moeloek kepada pelanggan (pasien) adalah "Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian" dengan nilai 9,14. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat dinilai dari keluhan atau komplain dari pasien. Untuk masalah memperlakukan pasien penuh perhatian sejauh ini tidak ada komplain dari pasien.

Komplain merupakan indikator untuk menilai tingkat kinerja perusahaan (*Perceived Performance*) dimana menurut Oliver dalam Dwi dan Qurrota (2017). *Perceived Performance* dirumuskan sebagai persepsi terhadap jumlah atribut produk atau jasa dari hasil

yang diterima. Pada umumnya kinerja atau hasil yang dirasakan merupakan persepsi pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang ia beli. Kotler (2009) mendefinisikan Persepsi (*Perception*) sebagai proses dimana kita memilih, mengatur, menerjemahkan masukan informasi untuk menciptakan gambaran dunia yang berarti.

Sedangkan untuk nilai terendah dari perhitungan nilai defuzzyfikasi kepentingan pelanggan "Petugas memberikan pelayanan secara tepat" dengan nilai 5,32. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan dari pihak manajemen yang menyatakan bahwa untuk memberikan pelayanan secara tepat sejauh ini tidak ada komplain dari pasien. Banyak terjadinya antrian yang panjang karena pasien cenderung tidak melengkapi persyaratan yang diminta petugas membuat pelayanan menjadi lama, dimana hal ini banyak dikeluhkan/dikomplain pasien mengenai waktu tunggu yang lama. Tjiptono & Chandra (2011) mengemukakan jasa yang dipersepsikan pelangan (perceived service) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan yang akan menimbulkan suatu penilaian kualitas pelayanan yaitu sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan

### 4.4.2 Penghitungan Nilai *Defuzzyfikasi* Kinerja Pelanggan

Dari hasil pengolahan data kinerja pelanggan yang telah di defuzzyfikasi dengan menggunakan software Ms. Excel diketahui nilai kinerja tertinggi dari kualitas pelayanan jasa RSUD Abdul Moeloek kepada pelanggan (pasien) adalah "Kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan" dengan nilai 9,29. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat dinilai dari keluhan atau komplain dari pasien. Untuk masalah kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan sejauh ini tidak ada komplain dari pasien. Sama seperti keterangan yang dari pihak manajemen yang mengatakan bahwa dengan bekerja sesuai

dengan prosedur dan dengan disiplin yang tinggi dari petugas, akan menciptakan rasa kepercayaan pasien kepada petugas. Menurut Yamit (2010) dengan memberikan pelayanan terbaik pada pelangaan (excellent) merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen dan sistem kinerja cara pelayanan. Olson & Dover (2010) mendefinisikan Harapan/ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan.

nilai Sedangkan untuk terendah dari perhitungan nilai defuzzyfikasi harapan pelanggan adalah "Petugas memberikan pelayanan secara tepat" dengan nilai 5,62. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan dari pihak manajemen yang menyatakan bahwa untuk memberikan pelayanan secara tepat sejauh ini tidak ada komplain dari pasien. Banyak terjadinya antrian yang panjang karena pasien cenderung tidak melengkapi persyaratan yang diminta petugas membuat pelayanan menjadi lama, dimana hal ini banyak dikeluhkan/dikomplain pasien mengenai waktu tunggu yang lama. Tjiptono & Chandra (2011) mengemukakan jasa yang dipersepsikan pelangan (perceived service) merupakan hasil dari serangkaian keputusan dan aktivitas internal perusahaan yang akan menimbulkan suatu penilaian kualitas pelayanan yaitu sikap individu secara umum terhadap kinerja perusahaan.

# 4.4.3 Penghitungan Nilai *Servqual* (gap) per kriteria antara Kepentingan dan Kinerja.

Dari hasil penghitungan nilai *Servqual* (*gap*) per kriteria dari selisih tingkat kepentingan dan kinerja menunjukkan sampai sejauh mana pihak RSUD Abdul Moeloek terutama Instalasi Rawat Inap telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggan. Peran bobot dalam gap akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh

peran kriteria tersebut dalam memberikan peningkatan kualitas pelayanan.

Dari hasil perhitungan nilai *servqual* (gap) per kriteria diperoleh lima kriteria yang perlu menjadi prioritas untuk dilakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan seperti pada tabel 4.17 diatas.

Dari tabel 4.17 diatas diketahui bahwa kriteria yang mempunyai nilai *servqual* terbesar adalah Petugas mampu memahami kebutuhan pasien dengan nilai *servqual* sebesar -1.21, untuk urutan kedua Petugas memperlakukan pasien penuh perhatian sebesar -0.68, Kemudahan untuk menghubungi RSUD Abdul Moeloek urutan ketiga dengan nilai -0.50, untuk urutan keempat dan yang terakhir yaitu Petugas mampu memeberikan rasa aman terhadap pasien saat diberikan pelayanan sebesar -0.38 dan petugas RSUD Abdul Moeloek tidak terampil dalam memberikan pelayanan sebesar -0.31.

Upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen rumah sakit dalam memperbaiki kualitas yang belum dinilai sesuai dengan keinginan pasien,yaitu dengan selalu melakukan pengarahan dan pembinaan terhadap petugas / perawat dalam melakukan pelayanan medis. Untuk meningkatkan keterampilan petugas dilakukan pelatihan seperti workshop atau seminar.

Kualitas layanan tiap kriteria dipresentasikan dengan nilai gap yang diperoleh. Menurut Parasuraman, et al, (1985) kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Nilai gap yang negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan suatu kriteria kurang baik sehingga perlu ditingkatkan. Idealnya nilai gap sama dengan nol, dimana nilai persepsi sama dengan harapan pelanggan, sehingga dapat dikatakan persepsi sudah sesuai dengan harapan yang mengindikasikan kriteria kualitas

layanan. Untuk itu kriteria harus dipertahankan. Apabila nilai yang diperoleh adalah positif, berati persepsi melebihi harapan pelanggan. Semakin besar nilai negatif suatu gap, maka kriteria tersebut menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kualitasnya. Tjiptono & Chandra (2011) berpendapat baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan perusahaan/penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Karena kinerja produk atau jasa pada berbagai atribut atau per kriteria dibandingkan dengan haparan/ekspektasi. Perbandingan tersebut akan menghasilkan reaksi konsumen terhadap produk atau jasa dalam bentuk kepuasan atau persepsi kualitas.

# 4.4.4 Penghitungan Nilai *Servqual* (Gap) per dimensi antara Kepentingan dan Kinerja.

Perhitungan nilai *Servqual* (gap) per dimensi dari selisih tingkat persepsi dan harapan menunjukkan sampai sejauh mana pihak manajemen RSUD Abdul Moeloek telah memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pelanggannya. Peran gap per dimensi akan memberikan tingkat kepentingan seberapa jauh peran kelima dimensi tersebut dalam memberikan informasi tentang tingkat kualitas pelayanan. Perangkingan nilai *Servqual* (gap) per dimensi antar persepsi dan harapan pelanggan ini bertujuan mengetahui dimensi mana yang masih banyak kekurangan dan di prioritaskan untuk segera diperbaiki oleh manajemen.

Hasil perhitungan nilai *Servqual* (gap) per dimensi, yang menempati ranking pertama adalah dimensi *Emphaty* sebesar -0,45, Untuk urutan kedua yaitu dimensi *Assurance* sebesar -0,22, urutan ketiga yaitu dimensi *responsivness* sebesar -0,07, urutan keempat yaitu dimensi *Tangible* sebesar 0,05, dan yang terakhir atau urutan kelima yaitu *Realibility* sebesar 0,44. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria-kriteria dalam dimensi *Emphaty*, *Assurance* dan *responsivness* merupakan

dimensi yang harus menjadi prioritas utama perbaikan kualitas pelayanan RSUD Abdul Moeloek agar kualitas pelayanan menjadi lebih baik secara keseluruhan sehingga pasien mendapatkan pelayanan dari yang mereka harapkan.

Berdasarkan wawancara dengan pasien dan didukung pernyataan dari pihak manajemen, didapatkan hasil bahwa pasien banyak mengeluhkan atau komplain ruang rawat inap . Lama pelayanan dapat disebabkan karena proses yang lama atau antrian yang panjang. Dapat juga disebabkan karena keterbatasan alat, dimana pasien yang memeriksa banyak. Menurut Brady dan Cronin (2001) waktu tunggu yang diukur bukanlah waktu tunggu absolut, namun persepsi pelanggan terhadap lamanya waktu menunggu penyampaian jasa.

Secara metodologis, pengukuran waktu tunggu absolut secara ketat membutuhkan desain riset *eksperimental* dan bukan sekedar survei pelanggan. Goetsch Davis (1994) mendefinisikan Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Perusahaan jasa dan pelayanan lebih menekankan pada kualitas proses, karena konsumen biasanya terlibat langsung dalam proses tersebut.

# 4.4.4 Penghitungan nilai *Servqual* (Gap) keseluruhan antara kepentingan dan kinerja pelanggan.

Menurut Parasuraman,et al,dalam Fandy Tjiptono (2014) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu: layanan yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/di Kepentingankan (*perceived service*). Apabila Kepentingan sesuai dengan Kinerja, maka kualitas layanan yang bersangkutan akan diKepentingankan baik atau positif. Jika Kepentingan melebihi Kinerja, maka kualitas jasa diKepentingankan sebagai kualitas ideal.

Sebaliknya apabila Kepentingan lebih jelek dibandingkan Kinerja, maka kualitas jasa di Kepentingankan negatif atau buruk (Parasuraman,et al, dalam Fandy Tjiptono 2104)

RSUD Abdul Moeloek merupakan Rumah Sakit type – B milik pemerintah Provinsi Lampung. Sebagai rumah sakit yang menjadi milik pemerintah Provinsi Lampung,RSUD Abdul Moeloek menjadi Rumah Sakit rujukan tertinggi yang ada di Provinsi Lampung. Saat ini RSUD Abdul Moeloek masih mendapatkan keluhan tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Analisis data menggunakan metode *Fuzzy*,merupakan sebuah metode untuk mengetahui kualitas pelayanan. Teori ini pertama kali diperkenalkan oleh Zadeh yang dikembangkan untuk menyelesaikan problem dimana deskripsi aktivitas, penelitian, dan penilaian bersifat subyektif, tidak pasti, dan tidak tepat.

Dari hasil analisis perhitungan nilai servqual gap secara keseluruhan menunjukkan nilai gap negatif yaitu -0,05 yang berarti bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan (pasien) belum sesuai dengan apa yang diperoleh pelanggan (pasien) di RSUD Abdul Moeloek.