4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Rumah Sakit Mitra Keluarga adalah rumah sakit yang pertama di luar area Jabotabek. Rumah Sakit ini mulai dibangun pada awal awal tahun 1997 di atas tanah seluas kurang lebih 10.000 m2 dengan bangunan terdiri atas 5 (lima) lantai. Lantai 1 diperuntukkan untuk pelayanan Rawat Jalan, Instalasi Farmasi, Laboratorium, Radiologi dan Rehabilitasi Medik. Sedangkan lantai 2 terdapat ruang operasi, ICU dan ruang perawatan dari kelas III sampai dengan SVIP dan lantai 3 diisi dengan ruang bersalin, ruang bayi, NICU dan ruang perawatan khusus anak dan wanita. Lantai 4 sampai saat ini masih dalam tahap pembangunan.

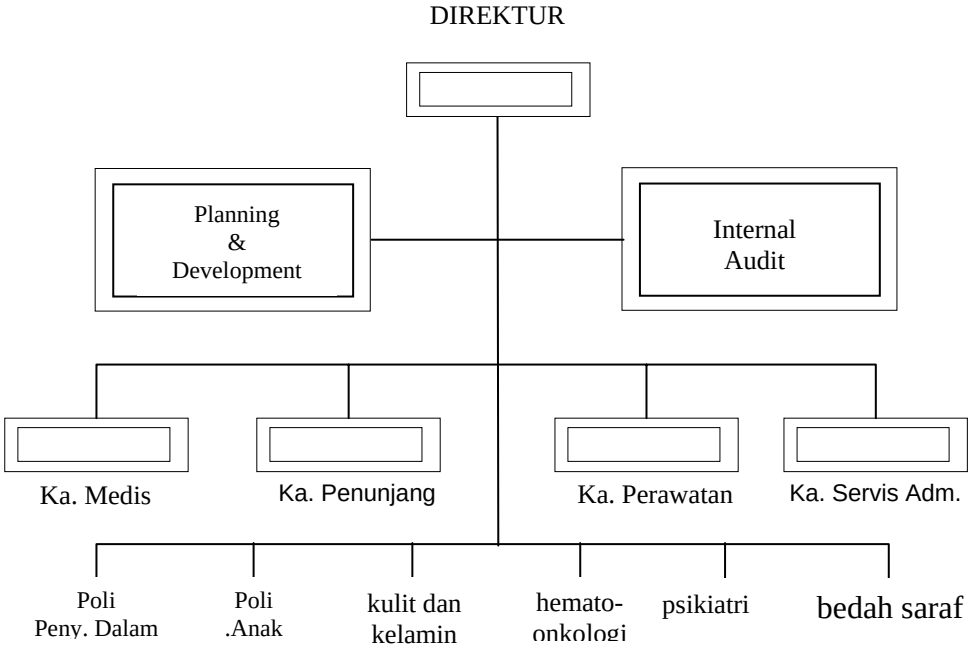
Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya mulai beroperasi pada tanggal 2 Oktober 1998 dengan pelayanan rawat jalan disusul satu bulan kemudian dengan pelayanan rawat inap dengan kapasitas 35 TT. Pada akhir tahun 1999 kapasitas mencapai 85 TT, pada akhir 2000 mencapai 118 TT dan pada bulan Nopember 2001 bertambah menjadi 139 TT.

Moto Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya adalah pelayanan terbaik. Visi Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya adalah kami memberikan pelayanan kesehatan terbaik bagi Anda dan Keluarga. Sedangkan misi Rumah Sakit Mitra Keluarga Surabaya :

1. Menjadi rumah sakit swasta terbaik di Jawa Timur dalam bidang kesehatan pelanggan dan keluarga.
2. Kami bangga menjadi salah satu RS swasta terbaik di Jawa Timur dalam bidang kesehatan umum dan spesialistik.
3. Kami adalah RS swasta yang mengutamakan kwalitas secara menyeluruh dan konsekwen untuk kepuasan pelanggan, keluarga dan karyawan.
4. Kami adalah RS swasta yang dikelola oleh para professional yang dinamis, mempunyai integritas.

Gambar

Struktur Organisasi Rumah Sakit Mitra Keluarga



4.2 Karakteristik Demografi

Dalam penelitian ini kuesioner yang dapat dikumpulkan sebanyak 360 buah. Selanjutnya pembahasan ini dimulai dari deskripsi karateristik demografi responden yang menjadi obyek penelitian. Berdasarkan jawaban kuesioner dihasilkan dapat diuraikan sebagai berikut:

4.2.1 Distribusi Responden

Tabel 4.1

DITRIBUSI FREKUENSI RESPONDEN

Konsumen	Frekuensi	Prosentase
Pasien	203	56,39
Keluarga	126	35,00
Teman	31	8,61

Sumber: Pengolahan data Penelitian

Tabel 4.1 di atas menunjukkan bahwa distribusi responden terbesar yang merupakan konsumen Rumah Sakit Mitra Keluarga berstatus sebagai pasien sebanyak 203 orang dari 360 total responden atau 56,39%. Kemudian disusul

keluarga pasien sebanyak 126 responden atau 35,00%, sedangkan responden yang merupakan teman pasien sebanyak 31 orang atau 8,61%.

4.2.2 Karakteristik Berdasarkan Poli yang Dikunjungi

Tabel 4.2

Ditribusi Frekuensi Poli yang Dikunjungi

Poli/Klinik	Frekuensi	Prosentase
Poli Anak	60	16,67
Klinik Penyakit Dalam	60	16,67
Klinik Kulit dan Kelamin	60	16,67
Klinik Hemato-onkologi	60	16,67
Klinik Psikiatri	60	16,67
Klinik Bedah Syaraf	60	16,67

Sumber: Pengolahan data Penelitian

Distribusi frekuensi responden dari 6 poli yang ada di Rumah Sakit Mitra Keluarga relatif merata. Kondisi ini diharapkan mampu memberikan perbandingan penilaian yang lebih obyektif dari berbagai poli yang ada di Rumah Sakit tersebut.

4.3 Analisis Atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga

Tujuan dari analisis faktor dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dibentuk dari variabel/indikator yang mendasari penilaian responden terhadap atribut-atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga.

Hasil identifikasi faktor ini dapat digunakan sebagai dasar analisis lanjutan (Anova) dan mampu memberikan kontrbusi yang sangat besar bagi identifikasi kecenderungan perilaku dan tuntutan konsumen Rumah Sakit Mitra Keluarga pada saat ini (periode penelitian dan sesudahnya) yang mampu memberikan penjelasan berkaitan dengan persepsi atau penilaian konsumen Rumah Sakit Mitra Keluarga terhadap faktor-faktor Atribut-atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga yang diperhatikan konsumen Rumah Sakit Mitra Keluarga. Sehingga lebih jauh hal ini mampu memberikan petunjuk bagi pihak manajemen untuk melakukan pembenahan manajerial berkaitan dengan masalah yang teridentifikasi dan terkelompokkan (agregat) secara lebih sistematis tersebut.

4.3.1 Kelayakan Analisis Faktor

Uji KMO and Bartlett's diperlukan untuk menguji kecukupan atau kelayakan dari sampel untuk analisis factor lebih lanjut.

Tabel 4.3

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,854
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	21321,713
	df	630
	Sig.	,000

Sumber: Pengolahan data Penelitian

Dengan nilai KMO dan Bartlett's test sebesar 0,854 yang menujukkan lebih besar dari 0,5 dengan angka signifikansinya sebesar 0,000 yang jauh lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa sampel yang ada sudah layak dan cukup untuk dianalisis lebih lanjut.

Tabel 4.4

Uji Kelayakan Variabel

No.	Atribut	MSA
1	p1	0,960
2	p2	0,931
3	p3	0.934
4	p4	0,747
5	p5	0,967
6	p6	0,749
7	p7	0,923
8	p8	0,931
9	p9	0,821
10	p10	0,768
11	p11	0,919
12	p12	0,971
13	p13	0,925
14	p14	0,975
15	p15	0,891
16	p16	0,763
17	p17	0,966
18	p18	0,782

Lanjutan tabel 4.4

No.	Atribut	MSA
19	p19	0,964
20	p20	0,949
21	p21	0,966
22	p22	0,927
23	p23	0,609
24	p24	0,611
25	p25	0,838
26	p26	0,840
27	p27	0,967
28	p28	0,763
29	p29	0,964
30	p30	0,759
31	p31	0,970
32	p32	0,962
33	p33	0,755
34	p34	0,941
35	p35	0,664
36	p36	0,662

Sumber: Pengolahan Data Penelitian

Nilai MSA untuk masing-masing variabel yang diteliti menunjukkan nilai di atas 0,5. hal ini mengindikasikan bahwa masing-masing variabel tersebut telah menunjukkan kelayakannya untuk dianalisis lebih lanjut.

4.3.2 Faktoring dan Rotasi

Tahap selanjutnya setelah uji kelayakan sampel dan variabel adalah factoring dan rotasi. Pada tahap ini akan diperoleh faktor-faktor yang membentuk Atribut-atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga.

Tabel 4.5

Hasil Faktoring dan Rotasi

No.	Atribut	Communalities	Factor Loading	Eigen Value
Factor 1				
1	P 1	0.588	0,638	14.069
2	P 2	0.460	0,590	
3	P 3	0.566	0,628	
4	P 4	0.924	0,913	
5	P 5	0.748	0,770	
6	P 6	0.922	0,915	
7	P 7	0.915	0,908	
Factor 2				
8	P 11	0.976	0,904	2.989
9	P 12	0.955	0,893	
10	P 13	0.968	0,898	
11	P 14	0.513	0,589	
12	P 15	0.978	0,904	
Factor 3				
13	P 16	0.863	0,879	2.345
14	P 17	0.762	0,795	
15	P 18	0.896	0,895	
16	P 19	0.701	0,754	
17	P 20	0.624	0,708	
Factor 4				
18	P 25	0.968	0,925	2.180
19	P 26	0.973	0,922	
20	P 28	0.979	0,925	
21	P 29	0.587	0,553	
Factor 5				
22	P 30	0.921	0,855	1.807
23	P 31	0.637	0,629	
24	P 33	0.919	0,305	
Factor 6				
25	P 22	0.504	0,587	1.584
26	P 23	0.950	0,940	
27	P 24	0.949	0,940	
Factor 7				
28	P 34	0.501	0,556	1.429
29	P 35	0.950	0,912	
30	P 36	0.947	0,912	

Lanjutan tabel 4.5

No.	Atribut	Communalities	Factor Loading	Eigen Value
Factor 8				
31	P 8	0.569	0,593	1.378
32	P 9	0.744	0,789	
33	P 10	0.851	0,888	

Sumber: Pengolahan Data Penelitian

Communalities pada dasarnya adalah jumlah varians dari suatu variabel mula-mula yang bisa dijelaskan oleh faktor yang ada. Pada tabel di atas nilai *communalities* sebesar 0,701 memiliki arti bahwa sekitar 70,1% varians dari variabel P19 dapat dijelaskan oleh faktor yang terbentuk, demikian juga untuk variabel yang lain akan berlaku hal yang sama.

Dari analisis faktor di atas dapat diketahui kecenderungan dari indikator-indikator atribut-atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga yang membentuk 8 faktor, hal ini dtunjukkan dengan nilai *Eigen Value* yang masih di atas 1 (1,378), jika indikator atribut-atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga diekstrak menjadi 8 faktor. Setiap faktor diberikan identitas yang mampu memberikan gambaran terhadap indikator yang menjelaskan faktor yang dibentuk.

Tabel 4.6

Rekapitulasi Hasil Extraksi Atribut-atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga

No.	Hasil Ekstraksi	Nama Faktor
1	Faktor_1	Pelayanan Personal
2	Faktor_2	Peralatan Medis
3	Faktor_3	Instalasi Farmasi
4	Faktor_4	Kebersihan
5	Faktor_5	Pembayaran
6	Faktor_6	Fasilitas Fisik
7	Faktor_7	Keamanan
8	Faktor_8	Administrasi

Sumber: Pengolahan data Penelitian

4.3.3 Uji Reliabilitas Faktor Atribut-atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga

Uji reliablitas relevan digunakan untuk tujuan pengukuran terhadap ketepatan alat ukur sehingga dapat dipercaya, artinya alat ukur tersebut dapat dikatakan stabil dan mampu diandalkan. Suatu alat ukur dikatakan mantap, tidak berubah-ubah pengukurannya dan dapat diandalkan bila digunakan berkali-kali akan memberikan hasil yang serupa.

Koefisien reliabilitas diketahui besarnya dari koefisien *Alpha*. Dengan bantuan program SPSS 10.00 diketahui koefisien reliabilitas alat ukur penelitian. Menurut Maholtra 1996:305 yang menyatakan kriteria reliabilitas *Alpha* dikatakan reliabel jika koefisien *Alpha* lebih besar dari 0,6.

Hasil pengukuran reliabilitas untuk masing-masing faktor Atribut-atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga (Pelayanan Personal, Peralatan Medis, Instalasi Farmasi, Kebersihan, Pembayaran, Fasilitas Fisik, Keamanan, Administrasi) ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.7

Reliabilitas 8 Faktor Atribut-atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga Hasil Ekstraksi

No.	Faktor	Alpha	Hasil
1	Pelayanan Personal	0,8929	Reliabel
2	Peralatan Medis	0,9581	Reliabel
3	Instalasi Farmasi	0,9258	Reliabel
4	Kebersihan	0,9367	Reliabel
5	Pembayaran	0,9013	Reliabel
6	Fasilitas Fisik	0,8583	Reliabel
7	Keamanan	0,8638	Reliabel
8	Administrasi	0,6083	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data Penelitian

4.4 Analisis Deskriptif Atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga Hasil Faktoring

4.4.1 Pelayanan Personal

Tabel 4.8

Tabulasi Silang Pelayanan Personal

Pelayanan Personal		Apresiasi				
		Sangat Kurang	Kurang	Biasa	Baik	Sangat baik
Poli Anak	Jumlah			8	11	41
	%			13.33	18.33	68.33
Klinik Penyakit Dalam	Jumlah			4	25	31
	%			6.67	41.67	51.67
Klinik Kulit dan Kelamin	Jumlah		1	5	18	36
	%		1.67	8.33	30.00	60.00
Klinik Hemato-onkologi	Jumlah			3	19	38
	%			5.00	31.67	63.33
Klinik Psikiatri	Jumlah	1		6	19	34
	%	1.67		10.00	31.67	56.67
Klinik Bedah Syaraf	Jumlah	2		7	24	27
	%	3.33		11.67	40.00	45.00

Sumber: Pengolahan data Penelitian

Pelayanan personal yang menyangkut pelayanan dokter dan perawat di rumah sakit Mitra Keluarga dinilai relatif baik menurut persepsi konsumen. Kecenderungan ini tampak secara nyata merata di semua poli rumah sakit Mitra Keluarga. Penilaian ini menunjukkan bahwa konsumen cukup merasa puas terhadap pelayanan personal yang diberikan oleh pihak rumah sakit Mitra Keluarga. Di sisi lain, tabel di atas memberikan informasi bahwa konsumen cenderung memberikan apresiasi yang relatif paling tinggi terhadap poli anak dari enam poli yang ada di rumah sakit Mitra Keluarga.

4.4.2 Administrasi

Tabel 4.9

Tabulasi Silang Administrasi

Administrasi		Apresiasi				
		Sangat Kurang	Kurang	Biasa	Baik	Sangat baik
Poli Anak	Jumlah		1	6	28	25
	%		1.67	10.00	46.67	41.67
Klinik Penyakit Dalam	Jumlah		1	14	33	12
	%		1.67	23.33	55.00	20.00
Klinik Kulit dan Kelamin	Jumlah		2	10	27	21
	%		3.33	16.67	45.00	35
Klinik Hemato-onkologi	Jumlah		1	19	22	18
	%		1.67	31.67	36.67	30.00
Klinik Psikiatri	Jumlah	1		14	29	16
	%	1.67		23.33	48.33	26.67
Klinik Bedah Syaraf	Jumlah	2	2	9	30	17
	%	3.33	3.33	15.00	50.00	28.33

Sumber: Pengolahan data Penelitian

Secara umum administrasi di rumah sakit Mitra Keluarga tergolong relatif baik. Tampak pada tabel diatas apresiasi konsumen relatif baik digambarkan dengan perolehan nilai 50 %. Pelayanan yang diberikan rumah sakit Mitra Keluarga kepada konsumen cukup memuaskan menurut persepsi mereka pada tabel di atas. Pada tabel di atas poli yang memperoleh nilai yang paling tinggi adalah klinik penyakit dalam dengan prosentase 55 %. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pelayanan administrasi pada klinik penyakit dalam kepada konsumen memberikan apresiasi yang relatif paling tinggi jika dibandingkan dengan kelima klinik yang ada.

4.4.3 Peralatan Medis

Tabel 4.10

Tabulasi Silang Peralatan Medis

Peralatan Medis		Apresiasi				
		Sangat Kurang	Kurang	Biasa	Baik	Sangat baik
Poli Anak	Jumlah		1	7	8	44
	%		1.67	11.67	13.33	73.33
Klinik Penyakit Dalam	Jumlah		1	1	22	36
	%		1.67	1.67	36.67	60.00
Klinik Kulit dan Kelamin	Jumlah	1	1	4	15	39
	%	1.67	1.67	6.67	25.00	65
Klinik Hemato-onkologi	Jumlah			3	8	49
	%			5.00	13.33	81.67
Klinik Psikiatri	Jumlah	1		10	16	33
	%	1.67		16.67	26.67	55.00
Klinik Bedah Syaraf	Jumlah	2	2	7	18	31
	%	3.33	3.33	11.67	30.00	51.67

Sumber: Pengolahan data Penelitian

Untuk peralatan medis yang menyangkut kemudahan dalam penggunaan dan kelengkapan pada setiap ruang seperti ruang operasi, ruang periksa pasien dan laboratorium , menurut persepsi konsumen dinilai relatif baik. Hal ini bisa dilihat apresiasi konsumen cenderung merasa sangat baik dengan prosentase di atas 50 % di semua poli rumah sakit Mitra Keluarga. Penilaian ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas terhadap peralatan medis yang dimiliki dan digunakan oleh pihak rumah sakit Mitra Keluarga. Selain itu pihak konsumen memberikan penghargaan tertinggi kepada klinik hemato-onkologi dalam hal kepemilikan dan penggunaan peralatan medis yang digunakan oleh klinik tersebut dengan prosentase sebesar 81,67 %.

4.4.4 Instalasi Farmasi

Tabel 4.11

Tabulasi Silang Instalasi Farmasi

Instalasi Farmasi		Apresiasi				
		Sangat Kurang	Kurang	Biasa	Baik	Sangat baik
Poli Anak	Jumlah		1	9	17	33
	%		1.67	15.00	28.33	55.00
Klinik Penyakit Dalam	Jumlah		1	7	27	25
	%		1.67	11.67	45.00	41.67
Klinik Kulit dan Kelamin	Jumlah		1	7	22	30
	%		1.67	11.67	36.67	50
Klinik Hemato-onkologi	Jumlah		1	6	27	26
	%		1.67	10.00	45.00	43.33
Klinik Psikiatri	Jumlah		1	12	15	32
	%		1.67	20.00	25.00	53.33
Klinik Bedah Syaraf	Jumlah	4	3	7	21	25
	%	6.67	5.00	11.67	35.00	41.67

Sumber: Pengolahan data Penelitian

Instalasi farmasi yang menyangkut pelayanan serta ketersediaan obat-obatan diapotik rumah sakit Mitra Keluarga, secara umum dinilai relatif baik menurut persepsi konsumen. Kecenderungan ini tampak secara nyata merata pada semua poli klinik yang ada pada rumah sakit Mitra Keluarga. Penilaian ini menunjukkan bahwa konsumen cukup merasa puas terhadap pelayanan di apotik rumah sakit Mitra Keluarga. Sedangkan nilai tertinggi diperoleh poli anak dengan prosentase 55 %, hal ini menginformasikan bahwa pelayanan diapotik rumah sakit Mitra Keluarga dalam hal ini poli anak memberikan kepuasan yang paling tinggi kepada konsumen jika dibandingkan dengan lima poli yang ada di rumah sakit Mitra Keluarga.

4.4.5 Fasilitas Fisik

Tabel 4.12

Tabulasi Silang Fasilitas Fisik

Fasilitas Fisik		Apresiasi				
		Sangat Kurang	Kurang	Biasa	Baik	Sangat baik
Poli Anak	Jumlah		3	11	16	30
	%		5.00	18.33	26.67	50.00
Klinik Penyakit Dalam	Jumlah		2	13	26	19
	%		3.33	21.67	43.33	31.67
Klinik Kulit dan Kelamin	Jumlah	1	2	4	25	28
	%	1.67	3.33	6.67	41.67	46.67
Klinik Hemato-onkologi	Jumlah		2	11	20	27
	%		3.33	18.33	33.33	45.00
Klinik Psikiatri	Jumlah	2	3	13	20	22
	%	3.33	5.00	21.67	33.33	36.67
Klinik Bedah Syaraf	Jumlah	4	1	14	19	22
	%	6.67	1.67	23.33	31.67	36.67

Sumber: Pengolahan data Penelitian

Secara umum fasilitas fisik yang dimiliki oleh rumah sakit Mitra Keluarga seperti laboratorium, ruang periksa, ruang rawat serta fasilitas parkir tergolong baik. Hal ini bisa dilihat pada tabel diatas, apresiasi konsumen relatif baik. Menurut pihak konsumen fasilitas-fasilitas yang dimiliki rumah sakit Mitra Keluarga cukup memberikan kepuasan pada tabel di atas. Pada tabel, konsumen memberikan tingkat kepuasan tertinggi kepada poli anak dengan prosentase 50 %. Penilaian ini menunjukkan bahwa di poli anak konsumen merasa puas dengan fasilitas fisik yang ada di poli tersebut.

4.4.6 Kebersihan

Tabel 4.13

Tabulasi Silang Kebersihan

Kebersihan		Apresiasi				
		Sangat Kurang	Kurang	Biasa	Baik	Sangat baik
Poli Anak	Jumlah			12	25	23
	%			20.00	41.67	38.33
Klinik Penyakit Dalam	Jumlah		1	12	29	18
	%		1.67	20.00	48.33	30.00
Klinik Kulit dan Kelamin	Jumlah	1	1	5	30	23
	%	1.67	1.67	8.33	50.00	38.33
Klinik Hemato-onkologi	Jumlah		1	9	21	29
	%		1.67	15.00	35.00	48.33
Klinik Psikiatri	Jumlah		2	10	24	24
	%		3.33	16.67	40.00	40.00
Klinik Bedah Syaraf	Jumlah	2	1	13	26	18
	%	3.33	1.67	21.67	43.33	30.00

Sumber: Pengolahan data Penelitian

Untuk masalah kebersihan dalam hal ini kerapian dan kenyamanan di rumah sakit Mitra Keluarga, menurut persepsi konsumen dinilai relatif baik. Kecenderungan ini tampak secara nyata merata di semua poli rumah sakit Mitra Keluarga. Penilaian ini menunjukkan bahwa konsumen cukup merasa puas terhadap kerapian dan kebersihan yang dimiliki oleh rumah sakit Mitra Keluarga. Selain itu, tabel di atas memberikan informasi bahwa konsumen cenderung memberikan apresiasi yang relatif paling tinggi terhadap klinik kulit dan kelamin dari enam poli yang ada di rumah sakit Mitra Keluarga.

4.4.7 Pembayaran

Tabel 4.14

Tabulasi Silang Pembayaran

Pembayaran		Apresiasi				
		Sangat Kurang	Kurang	Biasa	Baik	Sangat baik
Poli Anak	Jumlah			3	9	48
	%			5.00	15.00	80.00
Klinik Penyakit Dalam	Jumlah			3	27	30
	%			5.00	45.00	50.00
Klinik Kulit dan Kelamin	Jumlah			6	17	37
	%			10.00	28.33	61.67
Klinik Hemato-onkologi	Jumlah		1	5	12	42
	%		1.67	8.33	20.00	70.00
Klinik Psikiatri	Jumlah	2		7	17	34
	%	3.33		11.67	28.33	56.67
Klinik Bedah Syaraf	Jumlah	2	2	9	10	37
	%	3.33	3.33	15.00	16.67	61.67

Sumber: Pengolahan data Penelitian

Secara umum sistem pembayaran di rumah sakit Mitra Keluarga tergolong relatif sangat baik/sangat memuaskan . Tampak pada tabel di atas apresiasi konsumen relatif sangat baik, digambarkan dengan perolehan nilai yang di atas 50 %. Sistem pembayaran yang diberikan rumah sakit Mitra Keluarga kepada konsumen sangat memuaskan menurut persepsi mereka, selain itu tarif yang diberikan tidak terlalu mahal. Pada tabel di atas poli yang memperoleh nilai yang paling tinggi adalah poli anak dengan prosentase 80 %. Hal ini menunjukkan bahwa system pembayaran yang diberikan oleh poli anak kepada konsumen memberikan apresiasi yang relatif paling tinggi (sangat memuaskan) jika dibandingkan dengan kelima poli yang ada.

4.4.8 Keamanan

Tabel 4.15

Tabulasi Silang Keamanan

Keamanan		Apresiasi				
		Sangat Kurang	Kurang	Biasa	Baik	Sangat baik
Poli Anak	Jumlah		2	10	14	34
	%		3.33	16.67	23.33	56.67
Klinik Penyakit Dalam	Jumlah		1	7	31	21
	%		1.67	11.67	51.67	35.00
Klinik Kulit dan Kelamin	Jumlah		3	9	20	28
	%		5.00	15.00	33.33	46.67
Klinik Hemato-onkologi	Jumlah		2	11	17	30
	%		3.33	18.33	28.33	50.00
Klinik Psikiatri	Jumlah	1		10	20	29
	%	1.67		16.67	33.33	48.33
Klinik Bedah Syaraf	Jumlah	2	4	6	24	24
	%	3.33	6.67	10.00	40.00	3.33

Sumber: Pengolahan data Penelitian

Untuk masalah keamanan, pihak konsumen memberikan penilaian yang relatif baik. Kecenderungan ini bisa dilihat pada tabel dimana apresiasi konsumen relatif memberikan penilaian yang baik terhadap keamanan yang dimiliki oleh rumah sakit Mitra Keluarga. Penilaian ini menunjukkan bahwa konsumen merasa puas(aman) terhadap keamanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit Mitra Keluarga. Di samping itu, tingkat keamanan yang memperoleh nilai yang tertinggi adalah di poli anak . Ini bisa dilihat pada tabel di atas, konsumen memberikan apresiasi sangat baik dengan prosentasi 56 % di poli anak. Hal ini menunjukkan bahwa di poli anak konsumen relatif merasakan kepuasan (keamanan) yang lebih tinggi dibandingkan dengan lima poli yang ada di rumah sakit Mitra Keluarga.

4.5 Analisis Indeks sikap terhadap Atribut

Untuk mengetahui atribut yang memberikan kontribusi paling baik hingga yang kurang baik bagi pelayanan konsumen (dalam hal ini pasien, keluarga dan teman pasien) digunakan *metode Arithmetic Mean*, dimana sebelumnya responden diminta untuk memilih alternatif jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang menunjukan besarnya kontribusi atribut pelayanan yang diberikan rumah sakit Mitra Keluarga terhadap konsumen berkaitan dengan pelayanan personal, administrasi, peralatan medis, instalsi farmasi, fasilitas fisik, kebersihan, pembayaran, keamanan yang disediakan pihak pengelola rumah sakit pada klinik yang bersangkutan.. Dimana setelah terkumpul data dari konsumen, dilakukan perhitungan frekuensi responden yang menjawab sangat setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Setelah frekuensi responden pada masing-masing jawaban diketahui, nilai *Arithmetic Mean* dapat dihitung dengan rumus:

$$M = \frac{5N_1 + 4N_2 + 3N_3 + 2N_4 + 1N_5}{N_1 + N_2 + N_3 + N_4 +_5} \qquad (4.1)$$

Dimana:

M = Arithmetic Mean

N_1 = Jumlah Responden yang menjawab Sangat setuju

N_2 = Jumlah Responden yang menjawab Setuju

N_3 = Jumlah Responden yang menjawab Kurang setuju

N_4 = Jumlah Responden yang menjawab Tidak setuju

N_5 = Jumlah Responden yang menjawab Sangat tidak setuju

Setelah nilai Mean masing-masing atribut ditemukan, maka dapat diketahui hasil perhitungan Arithmetic Mean yang dapat dilihat pada tabel 4.17.

Tabel 4.16

Skala Sikap Konsumen terhadap Arithmatic Mean

Mean (M)	Sikap Konsumen
5,00 = S* > 3,51	Positif
3,50 = S > 2,51	Netral
2,50 = S > 1,00	Negatif

Keterangan: S = Skor rata-rata sikap

Sikap konsumen positif berarti menunjukkan nilai sikap yang cenderung puas jika berkaitan dengan tingkat kepuasan, menunjukkan nilai sikap yang cenderung baik jika berkaitan dengan tingkat kualitas, menunjukkan nilai sikap yang cenderung mengatakan lengkap jika berkaitan dengan tingkat kelengkapan.

Sikap konsumen negatif berarti menunjukkan nilai sikap yang cenderung tidak puas jika terkait dengan tingkat kepuasan, menunjukkan nilai yang cenderung tidak baik jika berkaitan tingkat kualitas dan menunjukkan nilai sikap yang cenderung mengatakan tidak lengkap jika berkaitan dengan tingkat kelengkapan.

Sikap netral menunjukkan bahwa kesan responden (konsumen) terhadap atribut yang ada cenderung di antara dua sikap yang sama-sama ekstrim yakni negatif dan positif, puas dan tidak puas, baik dan tidak baik, lengkap dan tidak lengkap dan sebagainya.

Tabel 4.17

Hasil Perhitungan Arithmatic Mean di Poli Anak

Atribut	Sikap Konsumen
Pelayanan Personal	4.550
Administrasi	4.283
Peralatan Medis	4.583
Instalasi Farmasi	4.367
Fasilitas Fisik	4.217
Kebersihan	4.183
Pembayaran	4.750
Keamanan	4.333

Berdasarkan perhitungan tersebut, terlihat bahwa responden mempunyai sikap yang positif terhadap seluruh atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga. di Poli Anak. Pembayaran mempunyai mean terbesar, artinya dari atribut-atribut yang ada, pembayaran merupakan atribut yang paling diperhatikan oleh konsumen ketika mendapatkan pelayanan di Poli Anak Rumah Sakit Mitra Keluarga artinya cara pembayaran yang tidak rumit, sistem pembayaran rumah sakit Mitra Keluarga dapat menggunakan ATM, Kredit Card dan sistem pembayaran rumah sakit Mitra Keluarga dapat diangsur dianggap konsumen mampu memberikan

kesan yang paling baik di antara atribut yang lain. Selain pembayaran, atribut penting lainnya adalah peralatan medis yang di dalamnya mencakup alat medis rumah sakit Mitra Keluarga mudah saat digunakan, mudah untuk dipindah-pindah atau dibawa-bawa, lengkap untuk operasi, lengkap untuk laboratorium dan lengkap untuk pemeriksaan pasien. Sehingga secara umum dapat dikatakan bahwa menurut konsumen pelayanan penyediaan alat-alat medis memadai dan mampu memberikan pelayanan optimal terhadap kebutuhan medis konsumen. Faktor terpenting berikutnya adalah pelayanan personal, dalam arti pelayanan menyeluruh yang diberikan oleh dokter dan perawat cukup memberikan kesan baik kepada konsumen yang berkaitan dengan pelayanan dokter rumah sakit Mitra Keluarga cukup professional, tepat waktu, akurat dalam mendiagnosa penyakit pasien, cepat sedangkan berkaitan dengan pelayanan perawatan rumah sakit Mitra Keluarga sigap dalam membantu dokter, ramah, perhatian dan ada saat dibutuhkan.

Tabel 4.18

Hasil Perhitungan Arithmatic Mean di Klinik Penyakit Dalam

Atribut	Sikap Konsumen
Pelayanan Personal	4.450
Administrasi	3.933
Peralatan Medis	4.550
Instalasi Farmasi	4.267
Fasilitas Fisik	4.033
Kebersihan	4.067
Pembayaran	4.450
Keamanan	4.200

Hasil perhitungan arithmatic mean di klinik Penyakit Dalam, terlihat bahwa responden mempunyai sikap yang positif terhadap seluruh atribut. Pada klinik ini kelengkapan peralatan medis menjadi perhatian utama dari konsumen, hal ini ditunjukkan dengan mean aritmatik terbesar, kenyataan ini menunjukkan bahwa sikap konsumen terhadap peralatan medis cukup baik berkaitan dengan keberadaan alat medis rumah sakit Mitra Keluarga yang mudah saat digunakan, mudah untuk dipindah-pindah atau dibawa-bawa, lengkap untuk operasi, lengkap

untuk laboratorium dan lengkap untuk pemeriksaan pasien. Di samping peralatan medis, atribut penting lainnya yang diperhatikan konsumen rumah sakit Mitra Keluarga adalah pembayaran yang hal ini berarti sikap konsumen tersebut menunjukkan bahwa cara pembayaran yang tidak rumit, dapat menggunakan ATM, Kredit Card dapat diangsur dan pelayanan personal yang menurut konsumen memiliki citra cukup baik menunjukan bahwa pelayanan dokter rumah sakit Mitra Keluarga cukup professional, tepat waktu, akurat dalam mendiagnosa penyakit pasien, cepat sedangkan berkaitan dengan pelayanan perawatan rumah sakit Mitra Keluarga sigap dalam membantu dokter, ramah, perhatian dan ada saat dibutuhkan.

Tabel 4.19

Hasil Perhitungan Arithmatic Mean di Klinik Kulit dan Kelamin

Atribut	Sikap Konsumen
Pelayanan Personal	4.483
Administrasi	4.117
Peralatan Medis	4.500
Instalasi Farmasi	4.350
Fasilitas Fisik	4.283
Kebersihan	4.217
Pembayaran	4.517
Keamanan	4.217

Arithmatic mean di klinik Kulit dan Kelamin menunjukkan bahwa responden mempunyai sikap yang positif terhadap atribut secara keseluruhan. Sistem pembayaran, peralatan medis dan pelayanan personal merupakan variabel yang memberikan kesan paling baik dibandingkan dengan atribut yang lain, artinya dari atribut-atribut yang ada, sistem pembayaran yang berlaku di rumah sakit Mitra Keluarga menunjukkan cara pembayaran yang tidak rumit, dapat menggunakan ATM, Kredit Card dan dapat sedangkan peralatan medis yang ada menunjukkan bahwa alat medis rumah sakit Mitra Keluarga mudah saat digunakan, mudah untuk dipindah-pindah atau dibawa-bawa, lengkap untuk operasi, lengkap untuk laboratorium dan lengkap untuk pemeriksaan pasien dan pelayanan personal merupakan atribut yang mampu memberikan kontribusi kepuasan konsumen paling besar yang berkaitan dengan pelayanan dokter rumah

sakit Mitra Keluarga cukup professional, tepat waktu, akurat dalam mendiagnosa penyakit pasien, cepat sedangkan berkaitan dengan pelayanan perawatan rumah sakit Mitra Keluarga sigap dalam membantu dokter, ramah, perhatian dan ada saat dibutuhkan ketika konsumen mendapatkan pelayanan di klinik Rumah Sakit Mitra Keluarga. Selain atribut-atribut penting di atas, atribut seperti Instalasi Farmasi, Fasilitas Fisik, Kebersihan, Keamanan dan Administrasi juga mampu memberikan kepuasan yang cukup baik kepada konsumen.

Tabel 4.20

Hasil Perhitungan Arithmatic Mean di Klinik Hemato-onkologi

Atribut	Sikap Konsumen
Pelayanan Personal	4.583
Administrasi	3.950
Peralatan Medis	4.767
Instalasi Farmasi	4.300
Fasilitas Fisik	4.200
Kebersihan	4.300
Pembayaran	4.583
Keamanan	4.250

Tabel 4.20 yang menunjukkan hasil perhitungan arithmatic mean di klinik hemato-onkologi, terlihat bahwa responden di klinik Hemato-onkologi mempunyai sikap yang positif terhadap seluruh atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga. Peralatan medis merupakan atribut yang memberikan kontribusi terbesar bagi lahirnya kesan positif konsumen terhadap rumah sakit menunjukkan bahwa peralatan medis di klinik Hemato-onkologi rumah sakit Mitra Keluarga mudah saat digunakan, mudah untuk dipindah-pindah atau dibawa-bawa, lengkap untuk operasi, lengkap untuk laboratorium dan lengkap untuk pemeriksaan pasien, sedangkan pelayanan personal dan pembayaran mempunyai mean terbesar kedua, artinya dari atribut-atribut yang ada pelayanan personal yang ada menunjukkan adanya pelayanan dokter rumah sakit Mitra Keluarga cukup professional, tepat waktu, akurat dalam mendiagnosa penyakit pasien, cepat sedangkan berkaitan dengan pelayanan perawatan rumah sakit Mitra Keluarga sigap dalam membantu dokter, ramah, perhatian dan ada saat dibutuhkan, demikian juga dengan

pembayaran yang juga merupakan atribut kedua terpenting yang diperhatikan oleh konsumen ketika mendapatkan pelayanan di klinik Hemato-onkologi Rumah Sakit Mitra Keluarga menunjukkan bahwa cara pembayaran yang tidak rumit, sistem pembayaran rumah sakit Mitra Keluarga dapat menggunakan ATM, Kredit Card dan sistem pembayaran rumah sakit Mitra Keluarga dapat diangsur.

Tabel 4.21

Hasil Perhitungan Arithmatic Mean di Psikiatri

Atribut	Sikap Konsumen
Pelayanan Personal	4.417
Administrasi	3.983
Peralatan Medis	4.333
Instalasi Farmasi	4.300
Fasilitas Fisik	3.950
Kebersihan	4.167
Pembayaran	4.350
Keamanan	4.267

Pada klinik Psikiatri di rumah sakit Mitra Keluarga, atribut pelayanan personal tampaknya memberikan sumbangan paling positif bagi persepsi konsumen terhadap rumah sakit Mitra Keluarga, khususnya di klinik psikiatri. Berdasarkan perhitungan di atas, responden mempunyai sikap yang positif terhadap seluruh atribut Rumah Sakit Mitra Keluarga di klinik Psikiatri, dengan pelayanan personal yang mempunyai mean terbesar, sikap konsumen tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan dokter rumah sakit Mitra Keluarga cukup profesional, tepat waktu, akurat dalam mendiagnosa penyakit pasien dan cepat sedangkan berkaitan dengan pelayanan perawatan rumah sakit Mitra Keluarga sigap dalam membantu dokter, ramah, perhatian dan ada saat dibutuhkan. Selain itu, pembayaran, peralatan medis, instalasi farmasi merupakan atribut penting lainnya yang mampu memberikan pelayanan optimal yang hampir sama terhadap kebutuhan medis konsumen. Keamanan dan kebersihan merupakan atibur berikutnya yang cukup memberikan kesan yang baik kepada konsumen, sedangkan administrasi merupakan atribut yang mampu memberikan konstribusi

terkecil bagi persepsi positif terhadap rumah sakit Mitra Keluarga khususnya di klinik Psikiatri.

Tabel 4.22

Hasil Perhitungan Arithmatic Mean di Klinik Bedah Syaraf

Atribut	Sikap Konsumen
Pelayanan Personal	4.233
Administrasi	3.967
Peralatan Medis	4.233
Instalasi Farmasi	4.000
Fasilitas Fisik	3.900
Kebersihan	3.950
Pembayaran	4.300
Keamanan	4.067

Sikap kosnumen terhadap atribut rumah sakit Mitra Keluarga di Klinik bedah syaraf menunjukkan perilaku yang agak berbeda sehingga menimbulkan kesan yang agak berbeda dibanding sikap konsumen pada klinik yang lain. Sikap konsumen terhadap atribut rumah sakit Mitra Keluarga menunjukkan bahwa klinik bedah syaraf lebih menekankan aspek pelayanan pembayaran sebagai salah satu atribut yang diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, hal ini dicerminkan oleh sikap konsumen yang cenderung paling positif berkaitan dengan cara pembayaran yang tidak rumit, sistem pembayaran rumah sakit Mitra Keluarga dapat menggunakan ATM, Kredit Card dan sistem pembayaran rumah sakit Mitra Keluarga dapat diangsur. Hal ini dibuktikan dengan nilai arhitmatic mean tertinggi yang dimiliki oleh atribut tersebut. Kemudian baru atribut pembayaran disusul oleh atribut pelayanan personal yang memberikan kesan konsumen rata-rata baik terhadap berbagai hal berkaitan dengan pelayanan dokter rumah sakit Mitra Keluarga yang cukup profesional, tepat waktu, akurat dalam mendiagnosa penyakit pasien dan cepat sedangkan berkaitan dengan pelayanan perawatan rumah sakit Mitra Keluarga sigap dalam membantu dokter, ramah, perhatian dan ada saat dibutuhkan dan peralatan medis yang menunjukkan bahwa peralatan medis di klinik bedah syaraf rumah sakit Mitra Keluarga mudah saat digunakan, mudah untuk dipindah-pindah atau dibawa-bawa, lengkap untuk operasi, lengkap untuk laboratorium dan lengkap untuk pemeriksaan pasien.

4.6 Analisis

4.6.1 Analisis Anova

Analisis anova merupakan salah satu jenis analisis statistic yang bertujuan untuk membandingkan mean (rata-rata) antara kelompok sampel. Analisis anova khusus digunakan untuk membandingkan k kelompok sampel, dengan nilai k > 2

1. Hipotesis:

   H_o : Tidak ada perbedaan yang signifikan Pelayanan Personal, Peralatan Medis, Instalasi Farmasi, Kebersihan, Pembayaran, Fasilitas Fisik, Keamanan dan Administrasi pada 6 poli di Rumah Sakit Mitra Keluarga

   H_1: Ada perbedaan yang signifikan Pelayanan Personal, Peralatan Medis, Instalasi Farmasi, Kebersihan, Pembayaran, Fasilitas Fisik, Keamanan dan Administrasi pada 6 poli di Rumah Sakit Mitra Keluarga

2. Taraf signifikansi 5% (0,05)
3. Derajat kebebasan pembilang (numerator) k = 5 dan derajat kebebasan penyebut (denominator) = n – k –1 = 360– 5– 1 = 354
4. Nilai kritis

   $Ftabel = F(\alpha, {}_{k;\ n-k-1})$

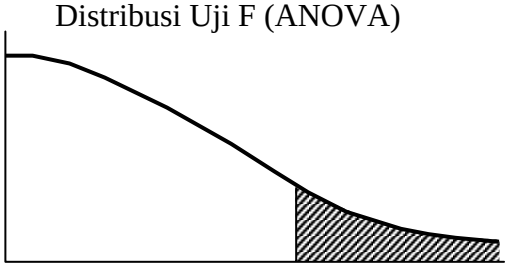
   $= F_{(0,05;\ 5;\ 360-5-1)}$

   $= F_{(0,05;\ 5;\ 354)}$

   $= 2,239$

Gambar 4.1

Distribusi Uji F (ANOVA)



$F_{tabel} = 2,239$

5. Kriteria penerimaan hipotesis

   H_o diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel} = 2,239$, maka H_a ditolak

   H_o ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel} = 2,239$, maka H_a diterima

6. Nilai uji statistik dihitung dengan bantuan SPSS 10.05

Tabel 4.23

Hasil Pengujian ANOVA

No	Faktor	F	Sig.
1	Pelayanan Personal	0,743	0,592
2	Peralatan Medis	2,802	0,017
3	Instalasi Farmasi	0,794	0,554
4	Kebersihan	1,064	0,380
5	Pembayaran	1,183	0,317
6	Fasilitas Fisik	1,185	0,316
7	Keamanan	0,218	0,955
8	Administrasi	2,594	0,025

Sumber: Pengolahan Data SPSS 10.00 for Windows

Hasil pengujian Pelayanan Personal, Peralatan Medis, Instalasi Farmasi, Kebersihan, Kebersihan, Pembayaran, Fasilitas Fisik, Keamanan dan Administrasi dengan menggunakan uji ANOVA menunjukkan bahwa hanya Peralatan Medis nilai F_{hitung} sebesar 2,802 dan angka signifikansi hitungnya yang sebesar 0,017 dan Administrasi dengan nilai F_{hitung} sebesar 2,594 dan angka signifikansi hitungnya yang sebesar 0,025 yang memberikan informasi bahwa Peralatan Medis dan Administrasi terdapat perbedaan secara nyata pada beberapa poli dari 6 poli yang ada di Rumah Sakit Mitra Keluarga sedangkan Pelayanan Personal, Instalasi Farmasi, Kebersihan, Pembayaran, Fasilitas Fisik dan Keamanan pada 6 poli di Rumah Sakit Mitra Keluarga tidak menunjukkan perbedaan yang berarti.

Analisis Tukey yang merupakan bagian kelanjutan dari analisis anova jika dari analisis anova ternyata dapat mengidentifikasi adanya perbedaan dari perbandingan rata-rata persepsi konsumen berkaitan dengan atribut rumah sakit Mitra Keluarga. Dari analisis uji anova yang mendapatkan informasi bahwa Peralatan Medis dan Administrasi yang menunjukkan terdapat perbedaan secara nyata pada beberapa poli dari 6 poli yang ada di Rumah Sakit Mitra Keluarga,

setelah dilakukan analisis lanjutan dengan metode Tukey, diperoleh informasi bahwa peralatan medis di Klinik Hemato-onkologi dan Klinik Psikiatri dengan nilai signifikansi sebesar 0,045 serta peralatan medis di Klinik Hemato-onkologi dan Klinik Bedah Syaraf dengan nilai signifikansi sebesar 0,018 relatif berbeda, demikian juga dengan administrasi yang berbeda secara nyata di Poli Anak dan Klinik Penyakit Dalam dengan nilai signifikansi sebesar 0,031 serta peralatan medis di Poli Anak dan Klinik Hemato-onkologi dengan nilai signifikansi sebesar 0,037.

4.7 Keterbatasan Penelitian

Teknik penarikan sampel dengan cara *accidental sampling* memiliki konsekuensi bahwa setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel penelitian yang hal ini berdampak pada konklusi hasil penelitian yang kurang mampu memprediksi karakteristik populasi secara lebih tepat.

Namun, hasil penelitian ini dapat memberikan informasi tambahan berkaitan dengan pengelompokan konsumen Rumah Sakit Mitra Keluarga menurut manfaat yang dirasakan dari masing-masing poli dan pada kelompok mana terdapat perbedaan persepsi terhadap atribut Rumah Sakit tersebut.