

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang merupakan *dependent variable* (variabel terikat) adalah keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik kesehatan YWBI PT. INTI (Persero). Sedangkan sebagai *independent variable* (variabel bebas) adalah Kualitas pelayanan yang terdiri dari lima sub variabel yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

Berdasarkan *dependent variable* dan *independent variable* tersebut, maka dapat diketahui, *pertama* : tingkat kepentingan karyawan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di poliklinik YWBI PT.INTI (Persero), *kedua* : pelaksanaan pelayanan kesehatan di poliklinik YWBI PT.INTI (Persero) dan *ketiga* : besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa di poliklinik YWBI PT.INTI (Persero).

3.2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang dilakukan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Metode deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan perusahaan berdasarkan fakta-fakta/kejadian-kejadian pada perusahaan tersebut untuk kemudian diolah menjadi data dan selanjutnya dianalisis sehingga pada akhirnya menghasilkan suatu kesimpulan. Maka metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif survei. Sedangkan metode verifikatif adalah penelitian untuk mengungkapkan pelaksanaan atau persepsi seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan membeli dengan kata lain

bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya, maka metode penelitian ini disebut penelitian pengujian hipotesis atau penelitian penjelasan (*explanatory survey*)

3.2.1. Operasionalisasi Variabel

Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih, maka dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu :

1. Variabel independen (X)

Variabel independen adalah suatu variabel bebas yang keberadaannya tidak merupakan faktor penyebab yang akan mempengaruhi variabel-variabel lain. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan diidentifikasi sebagai variabel independen, dengan sub variabel sebagai berikut :

Tangible (X_1)

Reliability (X_2)

Responsiveness (X_3)

Assurance (X_4)

Empathy (X_5)

2. Variabel dependen (Y)

Variabel dependen adalah suatu variabel tidak bebas yang keberadaannya ditentukan/dipengaruhi variabel independen. Dalam penelitian ini keputusan karyawan diidentifikasi sebagai variabel dependen (Y).

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel operasionalisasi variabel di bawah ini:

Tabel 3.1.
Operasionalisasi Variabel

VARIABEL	DIMENSI	KONSEP	INDIKATOR	UKURAN	SKALA
Kualitas Jasa (X)	•Tangible	•mengukur kemampuan fisik, peralatan, karyawan, serta saran& komunikasi.	•Kenyamanan &kebersihan gedung& ruangan berobat •Penampilan karyawan	•Tingkat kenyamanan •Tingkat kebersihan •Tingkat penampilan	•Ordinal •Ordinal •Ordinal
	•Reliability	•Mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat&dapat diandalkan	•Kemudahan dalam pencarian sarana informasi •Ketepatan diagnosis •Ketersediaan &keefektifan obat yang diberikan •Ketepatan waktu membuka klinik dan kehadiran karyawan& paramedis •Keterampilan petugas& paramedis	•Tingkat kemudahan •Tingkat ketepatan •Tingkat ketesediaan & keefektifan •Tingkat ketepatan •Tingkat keterampilan	•Ordinal •Ordinal •Ordinal •Ordinal
	•Responsiveness	•Membantu& memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat	•Kecepatan menangani administrasi pengobatan •Kecepatan menangani keluhan pasien	•Tingkat kecepatan •Tingkat kecepatan	•Ordinal •Ordinal
	•Assurance	•Pengetahuan &kesopanan serta kemampuan menimbulkan kepercayaan& keyakinan	•Bebas dari kesalahan diagnosa penyakit •Bebas dari kesalahan diagnosa obat	•Tingkat kebebasan •Tingkat kebebasan	•Ordinal •Ordinal

VARIABEL	DIMENSI	KONSEP	INDIKATOR	UKURAN	SKALA
	•Empathy	•Mengukur pemahaman karyawan	•Perhatian kepada keluhan pasien	•Tingkat perhatian	•Ordinal

		terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan	<ul style="list-style-type: none"> •Kemampuan dalam menanggapi keluhan pasien •Ramah dalam mendengarkan keluhan pasien •Melayani pasien tanpa memperhatikan kedudukan 	<ul style="list-style-type: none"> •Tingkat kemampuan •Tingkat keramahan •Tingkat pelayanan 	<ul style="list-style-type: none"> •Ordinal •Ordinal •Ordinal
Keputusan Karyawan (Y)	•Pengenalan masalah		<ul style="list-style-type: none"> •Kesadaran akan kesehatan •Pengenalan masalah & keinginan konsumen (pasien) 	<ul style="list-style-type: none"> •Tingkat kesadaran •Tingkat pengenalan & keinginan 	<ul style="list-style-type: none"> •Ordinal •Ordinal
	•Pencarian Informasi		<ul style="list-style-type: none"> •Daya tarik mencari informasi poliklinik 	<ul style="list-style-type: none"> •Tingkat daya tarik 	<ul style="list-style-type: none"> •Ordinal
	•Penilaian alternatif		<ul style="list-style-type: none"> •Penilaian terhadap kebutuhan baik itu tempat yang mudah dijangkau & fasilitas yang disediakan 	<ul style="list-style-type: none"> •Tingkat penilaian 	<ul style="list-style-type: none"> •Ordinal
	•Keputusan pembelian		<ul style="list-style-type: none"> •Keputusan pembelian dalam menggunakan jasa poliklinik 	<ul style="list-style-type: none"> •Tingkat keputusan pembelian konsumen 	<ul style="list-style-type: none"> •Ordinal
	•Perilaku pasca pembelian		<ul style="list-style-type: none"> •Kepuasan yang diperoleh & keinginan setelah membeli atau menggunakan jasa poliklinik 	<ul style="list-style-type: none"> •Tingkat kepuasan •Tingkat keinginan 	<ul style="list-style-type: none"> •Ordinal •Ordinal

3.2.2. Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengambilan sampel acak sederhana (*simple random sampling*) yaitu sebuah sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga setiap satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Dalam penelitian ini proporsi efektif dan tidak efektif adalah masing-masing 50% dengan batas probabilitas 95% serta toleransi error 15%. Dari nilai tersebut untuk mengetahui jumlah sampel (n) yang dapat mewakili populasi dengan derajat kepercayaan (α) 95% dan dengan daya pembeda antara populasi dengan sampel (d) 15% dan populasi sebesar 1.178 orang, digunakan persamaan sebagai berikut :

$$n \geq \frac{(z_{\alpha/2})^2 (p \times q)}{d^2}$$

sehingga

$$n \geq \frac{(1,96)^2 (0,5 \times 0,5)}{(0,15)^2}$$

$$n \geq 42$$

Berdasarkan perhitungan di atas jumlah sampel minimal yang harus diambil oleh peneliti adalah sebesar 42 responden. Sampel yang berhasil diteliti adalah 137 orang . Dengan derajat kepercayaan 95% toleransi error 15% maka jumlah responden sebagai sampel dalam penelitian ini telah memenuhi persyaratan karena lebih dari 42 orang responden. Adapun besarnya jumlah responden pada masing-masing unit organisasi dengan jumlah sampel sebanyak 137 orang dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Jumlah Karyawan per Unit}}{\text{Total karyawan}} \times \text{Jumlah Sampel}$$

Sehingga diperoleh hasil sebagai berikut :

UNIT	JUMLAH	RESPONDEN	DIBULATKAN
SPI	27	3.025466888	4
DIVISI KUG	33	3.697792864	4
DIVISI SEKR	111	12.43803055	13
DIVISI LITBANG	100	11.20543293	12
DIVISI SDM	76	8.516129028	9
PERBANTUAN	72	8.067911702	9
SBU TRA	104	11.65365025	12
SBU ICSS	258	28.91001697	29
SBU SENT	397	44.48556877	45
POPULASI	1178		137

Tabel 3.2. Proporsi sampel masing-masing unit organisasi

3.2.3. Jenis Dan Sumber Data

3.2.3.1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang bersifat kuantitatif dan kualitatif. Data yang bersifat kuantitatif dinyatakan dalam angka-angka yang menunjukkan nilai terhadap besaran atau variabel yang diwakilinya. Data kualitatif digunakan untuk mendukung atau memahami peristiwa di balik data kuantitatif.

3.2.3.2. Sumber Data

Data yang digunakan dan dianalisis dalam penelitian ini berupa data primer karena merupakan data yang diperoleh dari angket responden dan sekunder, karena merupakan data yang disimpulkan oleh perusahaan dan telah mengalami proses pengolahan dalam bentuk laporan keuangan dan laporan manajemen.

3.2.4. Metode Pengumpulan Data

3.2.4.1. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan dimaksudkan untuk memperoleh data primer yang dilakukan dengan mengadakan survei langsung ke perusahaan tempat penelitian dilakukan. Data lapangan ini diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan pihak manajemen, pengolahan data (keuangan, pemasaran, produksi, akuntansi, sumber daya manusia, sistem informasi, dan lainnya), dan menyebarkan kuesioner kepada manajemen dan karyawan perusahaan. Kuesioner yang digunakan berupa *multiple choice question* dan bersifat tertutup dengan skala sikap berpedoman pada skala Likert. Responden diminta tanggapan atas pertanyaan-pertanyaan yang diberikan apakah setuju/tidak setuju ataukah memiliki kepentingan tinggi/rendah terhadap pertanyaan yang diajukan.

3.2.4.2. Penelitian Kepustakaan

Penelitian kepustakaan ini dilakukan dengan mempelajari berbagai teori yang berkaitan dengan penelitian ini dan memperoleh informasi dengan mempelajari berbagai literatur yang menjadi referensi atau acuan penelitian ini.

3.2.5. Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari laporan keuangan, laporan manajemen, laporan pelaksanaan Rencana Kerja dan Anggaran Triwulanan YWBI PT INTI tahun 2001 s.d. 2002 diolah dengan pendekatan kuantitatif dan dari angket responden.

3.2.6. Metode Analisis

3.2.6.1. Metode Konversi Data

Pengolahan data yang terkumpul dari hasil kuesioner dapat dikumpulkan ke dalam tiga kelompok yaitu persiapan, tabulasi dan penerapan data dengan pendekatan penelitian. Persiapan adalah mengumpulkan dan memeriksa kelengkapan lembar kuesioner serta memeriksa kebenaran secara pengisian. Melakukan tabulasi hasil kuesioner dan memberikan nilai sesuai dengan sistem penilaian yang ditetapkan. Kuesioner tertutup dengan menggunakan skala ordinal dan nilai yang diperoleh merupakan indikator untuk pasangan variabel independen X_1 sampai dengan X_5 dan variabel dependen Y . data hasil tabulasi yang ditetapkan pada pendekatan penelitian yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian.

Untuk mengetahui korelasi kualitas pelayanan dan keputusan karyawan maka data diolah dengan menganalisis sikap responden terhadap setiap butir kuesioner untuk melihat hasil penilaian positif atau negatif terhadap pelaksanaan variabel dengan menggunakan analisis *Likert Summated Rating* yang mengkategorikan sikap responden sebagai berikut:

Sangat Negatif	Negatif	Positif	Sangat Positif
Minimum 20%	40%K1	60%Me	80%K3
			100%maksimum

Nilai tiap batasan (minimum, kuartil 1, median, kuartil3 dan maksimum) adalah hasil perkalian jumlah responden dengan jumlah butir pertanyaan untuk setiap subvariabel yang dianalisis serta batasan skala (1 untuk nilai minimal dan seterusnya 5 untuk nilai maksimal).

Method of successive interval digunakan untuk mengubah data kualitas pelayanan dan keputusan karyawan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Langkah-langkah *Method of Successive Interval*

- a. Skor jawaban dimulai dari 1 sampai 5
 - b. Menyusun distribusi jawaban responden ke dalam daftar distribusi frekuensi berdasarkan nilai skor jawaban dari responden
 - c. Menghitung frekuensi relatif
 - d. menghitung frekuensi kumulatif relatif (P_i)
 - e. Menentukan nilai buku dengan frekuensi kumulatif (Z_i)
 - f. Menentukan fungsi densitasnya [$f(Z_i)$]
 - g. Menentukan nilai skala dengan memperhatikan nilai-nilai P_i dan $F(Z_i)$
2. Langkah-langkah analisis kepentingan relatif
- a. Merekapitulasi distribusi skor jawaban mengenai nilai kepentingan relatif untuk setiap item yang ditanyakan.
 - b. Item pertanyaan distratakan dengan nilai angka baku vertikal yang berkesesuaian dimana skor kepentingan pertama setara dengan 5 sedangkan skor-skor lainnya disesuaikan dengan banyaknya item dalam satu variabel penelitian tertentu yang tingkat kepentingan terakhirnya setara dengan skor 5.
 - c. Menghitung jumlah perkalian dari nilai-nilai frekuensi (langkah a) dengan nilai-nilai angka baku (langkah b).
 - d. Menghitung nilai rata-rata hasil perhitungan pada langkah c.
 - e. Memperhatikan nilai rata-rata perkalian terkecil, kemudian nilai tersebut disamakan dengan 1, sedangkan yang lainnya ditambahkan dengan faktor penambahnya.
 - f. Hasil perhitungan (e) dikalikan dengan skor jawaban untuk setiap itemnya sehingga diperoleh nilai jawaban responden yang berbentuk skala pengukuran interval.

3.2.6.2. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis ini digunakan untuk menentukan berapa besar pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya, baik pengaruh langsung maupun tidak langsung. Besarnya pengaruh dari suatu variabel penyebab (*independent*) terhadap variabel akibat (*dependent*) disebut koefisien jalur (P_{yx}). Sebelum mengambil kesimpulan mengenai hubungan kausal dalam jalur maka terlebih dahulu diuji keberartian untuk setiap koefisien jalur yang telah dihitung.

3.2.6.3. Menghitung Koefisien Jalur

Untuk menentukan besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya diperlukan pengertian :

1. Hubungan antara variabel harus merupakan hubungan linier dan aditif
2. Semua variabel residu tidak mempunyai korelasi satu sama lain
3. Pola hubungan antara variabel adalah rekursif
4. Skala pengukuran baik pada variabel penyebab maupun pada variabel akibat sekurang-kurangnya interval.

Adapun persyaratan tersebut dipenuhi, maka koefisien jalur dapat dihitung dengan langkah-langkah :

1. Menggambarkan diagram jalur untuk hubungan antara variabel secara lengkap. Diagram jalur ini mencerminkan hipotesis konseptual yang diajukan sehingga tampak dengan jelas variabel penyebab dan variabel akibat
2. Menghitung besarnya pengaruh antara suatu variabel penyebab dengan variabel akibat. Perhitungan ini didasarkan pada substruktur variabel penyebab dengan variabel akibat.
3. Menghitung koefisien korelasi sederhana dengan rumus :

$$\frac{n \sum X_{jh} Y_h - \sum X_{jh} \sum Y_h}{n \sum X_{jh}^2 - (\sum X_{jh})^2}$$

$$r_{yxj} = \frac{n \sum_{h=1}^n X_{jh} - \sum_{h=1}^n X_{jh}}{\sqrt{\frac{n \sum_{h=1}^n X_{jh}^2 - (\sum_{h=1}^n X_{jh})^2}{n} \cdot \frac{n \sum_{h=1}^n Y_h^2 - (\sum_{h=1}^n Y_h)^2}{n}}}$$

dimana $j = 1, 2, \dots, k$

Harga koefisien korelasi antara variabel dibuat dalam sebuah matriks korelasi dengan bentuk sebagai berikut :

Y	X ₁	X ₂	X _k	
r _{yy}	r _{yx1}	r _{yx2}	r _{yxk}	Y
	r _{x1x1}	r _{x1x2}	r _{xixk}	X ₁
			r _{xkxk}	X _k

4. Menghitung matriks invers korelasi

Y	X ₁	X ₂	X _k	
CR _{yy}	CR _{yx1}	CR _{yx2}	CR _{yxk}	Y
	CR _{x1x1}	CR _{x1x2}	CR _{xixk}	X ₁
			CR _{xkxk}	X _k

5. Menghitung koefisien jalur dengan rumus :

$$P_{yx1} = \sum_{j=1}^k CR_{ij} r_{yxj} \quad i = 1, 2, \dots, k$$

dimana :

P_{yxi} = Koefisien jalur variabel X_i terhadap variabel Y

r_{yxi} = Korelasi antara variabel y dengan variabel X_i

CR_{ij} = Unsur elemen pada baris ke-l dan kolom ke-j dari matriks invers korelasi

3.2.6.4. Menguji Koefisien Jalur

Sebelum menarik kesimpulan mengenai hubungan kausal dalam diagram jalur maka terlebih dahulu diuji keberartian untuk setiap koefisien jalur yang telah dihitung. Untuk menguji koefisien jalur tersebut dapat ditempuh melalui dua cara yaitu secara keseluruhan (*overall*) dan secara individual.

1. Menguji Secara Keseluruhan

Hipotesis pada pengujian keseluruhan ini adalah

$$H_0 = P_{yx1} = P_{yx2} = P_{yx3} = \dots P_{yjk} = 0$$

$$H_1 = \text{sekurang-kurangnya ada sebuah } P_{yxi} \neq 0$$

Dengan uji statistika F - Snedecor

$$F = \frac{(n - k - 1) \sum_{i=1}^k P_{yxi} r_{yxi}}{k (1 - \sum_{i=1}^k P_{yxi} r_{yxi})}$$

atau

$$F = \frac{(n - k - 1) R^2_{yx1x2 \dots xk}}{k (1 - R^2_{yx1x2 \dots yk})}$$

Kriteria uji, H_0 jika $F_0 > F_\alpha$; (k, n-k-1). Jika F_α : (k, n-k-1) didapat dari tabel distribusi F Snedecor dengan $\alpha = 5\%$, derajat bebasnya adalah $db_1 = k$, dan $db_2 = n - k - 1$.

2. Pengujian Secara Individual

Apabila pada pengujian secara keseluruhan H_0 ditolak artinya sekurang-kurangnya ada satu $P_{yxi} \neq 0$.

Untuk mengetahui P_{yxi} tersebut maka dilakukan pengujian secara individual dengan hipotesis :

$$a. H_0 : P_{yxi} = 0 \quad \text{melawan} \quad H_1 : P_{yxi} \neq 0$$

- b. $H_0 : P_{yxi} \leq 0$ melawan $H_1 : P_{yxi} > 0$
- c. $H_0 : P_{yxi} \geq 0$ melawan $H_1 : P_{yxi} < 0$

Adapun perumusan H_0 dan H_a adalah sebagai berikut :

H_0 : Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan karyawan.

H_a : Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan keputusan karyawan.

Untuk lebih mempertajam analisis, hipotesis penelitian tersebut di atas akan dijabarkan ke dalam lima sub hipotesis penelitian menurut dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Adapun sub hipotesis yang akan diuji dalam penelitian adalah sebagai berikut :

- a. H_0 : Tidak terdapat hubungan antara dimensi *tangible* (kasat mata) dengan keputusan karyawan.
 H_a : Terdapat hubungan antara dimensi *tangible* (kasat mata) dengan keputusan karyawan
- b. H_0 : Tidak terdapat hubungan antara dimensi *reliability* (keandalan) dengan keputusan karyawan
 H_a : Terdapat hubungan antara dimensi *reliability* (keandalan) dengan keputusan karyawan
- c. H_0 : Tidak terdapat hubungan antara dimensi *responsiveness* (daya tangkap) dengan keputusan karyawan
 H_a : Terdapat hubungan antara dimensi *responsiveness* (daya tangkap) dengan keputusan karyawan.
- d. H_0 : Tidak terdapat hubungan antara dimensi *assurance* (jaminan) dengan keputusan karyawan

Ha : Terdapat hubungan antara dimensi *assurance* (jaminan) dengan keputusan karyawan.

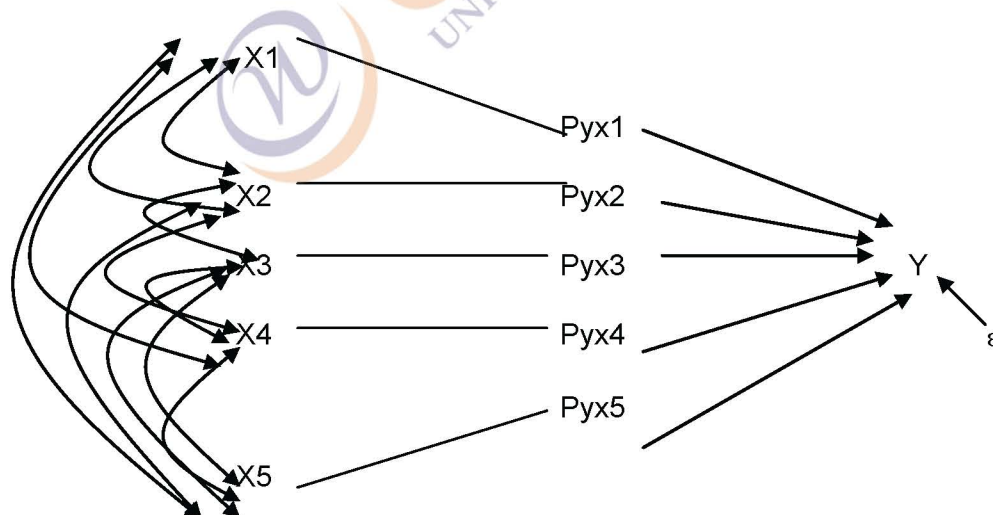
e. Ho : Tidak terdapat hubungan antara dimensi *empathy* (empati) dengan keputusan karyawan

Ha : Terdapat hubungan antara dimensi *empathy* (empati) dengan keputusan karyawan.

Dan rumus pengujiannya adalah :

$$t = \frac{P_{yxi}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{yx1x2 \dots xk}) C_{f,ii}}{n - k - 1}}} \quad i = 1, 2 \dots k$$

Statistika uji tersebut mengikuti distribusi t dengan derajat bebas n-k-1.



Gambar 3.1 Diagram jalur (*path diagram*) Kualitas Pelayanan dan Keputusan Membeli

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Dalam hasil penelitian dan pembahasan ini akan diuraikan tanggapan responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik kesehatan YWBI PT INTI (Persero). Dimensi kualitas pelayanan yang diteliti meliputi *Tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy* yang selanjutnya akan dilihat apakah dimensi-dimensi tersebut berpengaruh terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa poliklinik YWBI PT INTI (Persero) atau tidak.

Responden yang dilibatkan adalah seluruh karyawan PT INTI (Persero). Jumlah responden seluruhnya yang mengembalikan kuesioner adalah 137, akan tetapi terdapat lima kuesioner dari total 137 yang disebar tidak memenuhi syarat, maka sampel yang diolah datanya sebanyak 132. Hal ini tidak menjadi masalah karena jumlah tersebut masih diatas batas minimal sampel yang harus diambil.

4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Bermula dari semakin ketatnya persaingan dan perkembangan teknologi yang harus diikuti dengan kemampuan pengelolaan Sumber Daya Manusia yang akurat dan tepat guna. Sumber Daya Manusia tersebut adalah merupakan aset perusahaan yang perlu mendapat perhatian utama setiap perusahaan yang ingin maju dan berhasil melalui pemeliharaan dan pengembangan karyawan. Bisnis modern memperhatikan dua sisi individu, segi

fisik dan psikis, yang terintegrasi secara harmonis membentuk kualitas SDM yang handal.

Mengantisipasi perkembangan bisnis yang mengarah pada peningkatan persaingan yang sangat tajam dan keras serta efisiensi perusahaan dan sebagai kebijakan strategik manajemen PT. INTI tersirat dari keseriusannya untuk memisahkan aktivitas pendukung operasional perusahaan dari aktivitas utama menjadi unit-unit usaha yang berdiri sendiri dengan pengelolaan yang profesional untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas perusahaan. (*Strategic Business Unit*)

Maka pada tanggal 23 Desember 1996 dengan akta Notaris Ayu Maemunah, SH No. 14 didirikanlah Yayasan Kesejahteraan dan Pendidikan yang merupakan suatu lembaga yang berdiri sendiri dengan aktivitas operasional perusahaan dalam bidang pendidikan dan pelatihan. Selain itu aktivitas perusahaan dalam bidang pelayanan kesehatan serta konsultasi dengan nama “ Yayasan Widya Bhakti Inti “ atau “ Widya Bhakti Inti “, disingkat “ WBI”.

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan dan sasaran yang ingin dicapai secara maksimal, dimana mempunyai nilai orientasi dan mencerminkan kondisi-kondisi yang diinginkan terutama untuk meningkatkan prestasi dan perusahaan tersebut.

Tujuan perusahaan tersebut, bisa tergambar atau terlihat dari misi perusahaan. Sama halnya dengan Yayasan Widya Bhakti Inti, mempunyai misi yang merupakan suatu pernyataan umum dan abadi tentang maksud organisasi. “ **Menjadi unit kegiatan yang berfungsi sosial untuk meningkatkan secara berkelanjutan pengetahuan, keterampilan, kesehatan , dan kesejahteraan karyawan PT. INTI yang aktif maupun pensiunan serta**

masyarakat umum. “ adalah merupakan misi dari Yayasan Widya Bhakti Inti , dimana misi tersebut merupakan suatu gambaran dan pandangan manajemen yang mendirikan yayasan tersebut yang dapat menunjukkan ciri khas dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

4.1.1.2. Bidang Usaha Perusahaan

Yayasan Widya Bhakti Inti merupakan suatu lembaga yang berdiri sendiri dengan aktivitas operasional Perusahaan dalam Bidang Pendidikan dan Pelatihan, selain itu aktivitas Perusahaan dalam Bidang Pelayanan Kesehatan serta Konsultasi.

4.1.1.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan suatu organigram dengan pembagian fungsi, tugas dan tanggungjawab. Dengan adanya kejelasan struktur organisasi dapat membantu pihak internal maupun pihak eksternal perusahaan untuk mengetahui tanggung jawab dan wewenang dari masing-masing bagian atau departemen didalam perusahaan.

Pada proses penyusunan struktur organisasi, Yayasan Widya Bhakti Inti menekankan kepada dua aspek utama yaitu departemenisasi dan pembagian tugas. Kedua aspek tersebut telah disesuaikan dengan tujuan Yayasan Widya Bhakti Inti, yaitu membina dan memajukan Manusia Indonesia melalui peningkatan dan pengembangan kualitas Sumber Daya Manusia dengan cara meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kesehatan, dan lingkungan hidup serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya kesejahteraan Karyawan Perusahaan PT. INTI, baik untuk pasca masa bhakti (pensiun) beserta keluarganya.

Bentuk bagan dari Yayasan Widya Bhakti Inti adalah menggambarkan bentuk departemen dan pembagian tugas antara ketua, sekretaris dan

bendahara. Di yayasan ini, yang lebih memegang peranan penting atau kendali terhadap kekuasaan dan wewenang sepenuhnya ditangani oleh Ketua Yayasan secara langsung, dengan dibantu oleh sekretaris dan bendahara tersebut, dimana mereka diangkat oleh surat keputusan para pembina dari yayasan ini.

Adapun struktur organisasi Yayasan Widya Bhakti Inti adalah sebagai berikut :





Adapun uraian tugas dari Direktorat Pelayanan Kesehatan & K3LH adalah:

Direktorat Pelayanan Kesehatan & K3LH

Tugas Pokoknya adalah mengelola, mengembangkan, dan memasarkan Jasa Pelayanan Kesehatan & K3LH (Kesehatan dan Keselamatan

Kerja Serta Lingkungan Hidup) melalui perencanaan dan evaluasi program kerja Divisi Administrasi Umum & Pelayanan Kesehatan, Medik dan Sarana Penunjang Medik serta K3LH berdasarkan kebijakan umum yang telah digariskan.

Uraian tugas Direktorat Pelayanan Kesehatan & K3LH, diantaranya :

1. Merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan mengendalikan kegiatan operasional di bidang pelayanan kesehatan melalui sarana di Balai Pengobatan dan atau Perjanjian Kerjasama dengan Rumah Sakit, Pabrik / Distributor Obat dan Laboratorium.
2. Mengkoordinir dan menyusun Laporan Manajemen direktorat Kesehatan & K3LH secara periodik kepada Pengurus Yayasan
3. Melakukan kerjasama dan menyampaikan saran-saran kepada Pengurus, baik yang berhubungan dengan hasil evaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan maupun terhadap perencanaan dalam menerapkan kebijakan-kebijakan baru.

Direktorat Pelayanan Kesehatan & K3LH membawahi tiga divisi yang merupakan unit pendukung bagi Direktorat Pelayanan Kesehatan & K3LH Yayasan Widya Bhakti Inti yang terdiri dari :

1. Divisi Administrasi Umum dan Pelayanan Kesehatan, tugas pokoknya adalah:

Melaksanakan kegiatan administrasi yang meliputi penyusunan rencana kerja, pengendalian, sistem & prosedur pelayanan kesehatan serta penatalaksanaan administrasi umum & keuangan berdasarkan kebijakan umum yang telah digariskan.

Uraian tugas dari Divisi Administrasi Umum dan Pelayanan Kesehatan, diantaranya :

- ◆ Menyusun rencana kerja Divisi Administrasi Umum dan Pelayanan Kesehatan.
 - ◆ Melakukan evaluasi terhadap realisasi keadaan pelayanan kesehatan, baik pada Balai Pengobatan Yayasan maupun Rumah Sakit dan atau Laboratorium Kontraktor.
 - ◆ Mengkoordinir penyusunan anggaran biaya Direktorat Pelayanan Kesehatan & K3LH, baik anggaran jangka panjang maupun pendek.
 - ◆ Menyusun dan membuat laporan kegiatan Divisi Administrasi Umum dan Pelayanan Kesehatan secara periodik kepada Direktur Pelayanan Kesehatan & K3LH
2. Divisi Medik, tugas pokoknya adalah :
- Melaksanakan kegiatan pelayanan kesehatan bagi Karyawan, Pensiunan PT INTI dan keluarganya serta masyarakat umum di Balai Pengobatan Yayasan melalui kegiatan Pemeriksaan Kesehatan Poli Umum, Poli Gigi dan Keluarga Berencana (KB) & Kesehatan Ibu dan Anak (KIA) berdasarkan kebijakan umum yang telah digariskan.
- Uraian tugas Divisi Medik, diantaranya :
- ◆ Menyusun rencana kerja Divisi Medik.
 - ◆ Mengendalikan dan evaluasi atas biaya pelayanan medik baik melalui pemakaian fasilitas sarana penunjang medik maupun pemberian rekomendasi / rujukan ke Rumah Sakit.
 - ◆ Menyusun dan membuat anggaran biaya Divisi Medik secara rinci berdasarkan kebutuhan biaya di tiap unit kerja yang berada di bawahnya.
 - ◆ Menyusun dan membuat laporan kegiatan Divisi Medik secara periodik kepada Direktur Pelayanan Kesehatan & K3LH.

3. Divisi Sarana Penunjang Medik, tugas pokoknya adalah :

Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan kefarmasian (Apotek), Laboratorium dan Fungsi Kesehatan & Keselamatan Kerja (K3) serta lingkungan hidup berdasarkan kebijakan umum yang telah digariskan.

Uraian tugas Divisi Sarana Penunjang Medik, diantaranya :

- ◆ Menyusun rencana kerja Divisi Sarana Penunjang Medik.
- ◆ Melaksanakan dan membina kerjasama yang baik dengan Mitra Kerja (Relasi Bisnis), baik dengan Pabrik / Distributor Obat, Apotek dan Laboratorium Rekanan.
- ◆ Menyusun konsep-konsep dan memasarkan jasa pelayanan dalam bidang K3 dan Lingkungan Hidup khususnya kepada Perusahaan PT. INTI dan umumnya bagi instansi / lembaga lain.
- ◆ Menyusun dan membuat laporan manajemen Divisi Sarana Penunjang Medik secara periodik kepada Direktur Pelayanan Kesehatan & K3LH

4.1.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jabatan dan penghasilan perbulan. Berdasarkan hasil angket yang disebarakan oleh penulis, maka data-data mengenai karakteristik responden (dalam hal ini karyawan) dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel berikut memperlihatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1. bawah ini.

Tabel 4.1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Uraian	F	%
Pria	94	71.21%

Wanita	38	28.79%
Total	132	100.00%

Sumber : Penelitian Lapangan

Berdasarkan hasil angket yang disebarakan ke responden dapat dilihat jumlah responden pria sebesar 71,21% atau sebanyak 94 orang dan wanita 28,79% atau sebanyak 38 orang. Hal ini disebabkan sebagian besar karyawan PT INTI (Persero) berjenis kelamin pria.

Tabel berikut memperlihatkan karakteristik responden berdasarkan usia responden yang dapat dilihat pada tabel 4.2. dibawah ini.

Tabel 4.2. Karakteristik responden berdasarkan usia responden

Uraian	F	%
<41	68	51.52%
41-50	54	40.91%
>50	10	7.58%
Total	132	100.00%

Sumber : Penelitian Lapangan

Berdasarkan hasil angket yang disebarakan ke responden dapat dilihat sebagian besar responden berusia dibawah 41 tahun dengan persentase 51,52% atau sebanyak 68 orang, usia antara 41-50 tahun dengan persentase 40,91% atau sebanyak 54 orang, sedangkan yang berusia di atas 50 tahun dengan persentase 7.57% atau sebanyak 10 orang. Banyaknya usia responden yang dibawah 41 tahun, menunjukkan bahwa sebagian besar reponden masih berusia produktif.

Tabel berikut memperlihatkan karakteristik responden berdasarkan pendidikan responden yang ditunjukkan pada tabel 4.3. di bawah ini.

Tabel 4.3. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan responden

Uraian	F	%
SMA	66	50.50%

Diploma	48	36.36%
Sarjana	8	6.06%
Pasca Sarjana	6	4,55%
Lain-lain	4	3.03%
Total	132	100.00%

Sumber : Penelitian Lapangan

Berdasarkan hasil angket yang disebarakan ke responden dapat dilihat sebagian besar responden berpendidikan SMA dengan persentase 50,50% atau sebanyak 66 orang, Diploma dengan persentase 36,36% atau sebanyak 48 orang, Sarjana dengan presentase 6,06% atau sebanyak 8 orang, Pasca Sarjana dengan persentase 4,55% atau sebanyak 6 orang, sedangkan pendidikan lain-lain 3,03% atau sebanyak 4 orang.

Tabel berikut memperlihatkan karakteristik responden berdasarkan jabatan yang ditunjukkan pada tabel 4.4. dibawah ini :

Tabel 4.4. Karakteristik responden Responden Berdasarkan Jabatan

Uraian	F	%
Pelaksana / Staf	60	45,45%
Asisten Manajer Setingkat	62	46.97%
Manajer Setingkat	8	6.06%
GM Setingkat	0	0
Lain-lain	2	1.52%
Total	132	100.00%

Sumber : Penelitian Lapangan

Berdasarkan hasil angket yang disebarakan ke responden dapat dilihat besar responden responden memiliki jabatan sebagai asisten manajer setingkat sebesar 46.97% atau sebanyak 62 orang, pelaksana setingkat sebesar 45.45% atau sebanyak 60 orang, manajer setingkat sebesar 6.06% atau sebanyak 8 orang dan lain-lain sebesar 1,52% atau sebanyak 2 orang. Hal ini dapat di

simpulkan bahwa responden yang diteliti adalah setingkat asisten manajer kebawah.

Tabel berikut menunjukkan karakteristik responden berdasarkan tingkat pendapatan yang ditunjukkan pada tabel 4.5. dibawah ini.

Tabel 4.5. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendapatan

Uraian	F	%
< 2 000.000	50	37,88%
2.000.000 – 3.499.999	58	43,94%
3.500.000 – 3.999.999	18	13,64%
> 4.000.000	6	4,54%
Total	132	100.00%

Sumber : Penelitian Lapangan

Berdasarkan hasil angket yang disebarakan ke responden dapat dilihat sebagian besar responden memiliki penghasilan di bawah Rp 2.000.000,00 dengan persentase 37,88% atau sebanyak 50 orang, Sedangkan penghasilan antara Rp 2.000.000 – Rp 3.499.999 dengan persentase 43,94% atau sebanyak 58 orang, penghasilan Rp 3.500.000 – Rp 3.999.999 dengan presentase 13,64% atau sebanyak 18 orang. Sisanya penghasilan di atas Rp 4.000.000 sebanyak 6 orang. Mengingat semakin tinggi biaya kesehatan, responden yang memiliki penghasilan di bawah Rp. 3.500.000,- merasakan manfaat yang diperoleh dari tunjangan kesehatan ini. Ini dapat dilihat dari hasil angket yang diberikan, bahwa mereka merasa terbantu dengan tersedianya fasilitas kesehatan tersebut.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Tingkat Kepentingan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Poliklinik YWBI

4.2.1.1. Tingkat Kepentingan Karyawan Terhadap *Tangible*

Untuk mengetahui tingkat kepentingan karyawan terhadap kualitas pelayanan kesehatan dari variabel *tangible* dapat dilihat dari penyediaan dan penampilan fisik, peralatan, karyawan, serta saran dan komunikasi. Indikator yang dijadikan ukuran pada *tangible* ini adalah (1). Kenyamanan gedung dan ruangan poliklinik, (2). Kebersihan gedung dan ruangan poliklinik, dan (3). Kerapihan karyawan poliklinik.

Tabel 4.6. menunjukkan tingkat kepentingan responden (karyawan) dalam hal ini adalah karyawan terhadap kenyamanan gedung dan ruangan poliklinik.

Tabel 4.6. Kepentingan Responden Terhadap Kenyamanan Gedung & Ruangan Poliklinik

Uraian	F	%
Sangat penting	76	57,58
Penting	54	40,90
Cukup	2	1,52
Tidak Penting	0	0,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
	132	100,00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa kenyamanan gedung dan ruangan merupakan fasilitas fisik adalah penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan responden yaitu sangat penting sebanyak 76 orang (57,58%), penting sebanyak 54 orang (40,90%). Artinya responden membutuhkan kenyamanan gedung untuk dijadikan salah satu alasan mereka untuk berobat di poliklinik tersebut. Dan untuk sebagian masyarakat kita tampilan yang tampak masih sangat mempengaruhi keputusan mereka untuk mencoba dan melakukan pembelian ulang, dan cukup sebanyak 2 orang (1,52.%). Artinya hanya segelintir responden yang berpendapat kenyamanan gedung untuk diperhatikan karena mereka menganggap fungsi poliklinik adalah lebih penting.

Tabel 4.7. menunjukkan tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap kebersihan gedung dan ruangan poliklinik.

Tabel 4.7. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kebersihan Gedung & Ruangan Poliklinik

Uraian	F	%
Sangat penting	78	59.09
Penting	52	39,39
Cukup	2	1.52
Tidak Penting	0	0.00
Sangat Tidak Penting	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden (karyawan) berpendapat bahwa kebersihan gedung dan ruangan merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat penting sebanyak 78 orang (59,09%), penting sebanyak 52 orang (39,39%)., dan cukup sebanyak 2 orang (1,52.%). Artinya sebagian besar responden (karyawan) benar-benar menginginkan poliklinik memperhatikan kebersihan baik gedung, ruangan dan peralatan-peralatan yang digunakan. Dengan terpenuhinya harapan responden (karyawan) tersebut maka poliklinik telah memberikan nilai tambah tersendiri dimata responden (karyawan) sehingga mereka tetap memilih untuk menggunakan jasa kesehatan di poliklinik tersebut

Tabel 4.8 menunjukkan tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap kerapihan karyawan/paramedis poliklinik.

Tabel 4.8. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kerapihan Karyawan Poliklinik

Uraian	F	%
Sangat penting	76	57.58
Penting	54	40,90
Cukup	2	1.52
Tidak Penting	0	0.00

Sangat Tidak Penting	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa kerapihan karyawan poliklinik merupakan tampilan fisik yang penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat penting sebanyak 76 orang (57,58%), penting sebanyak 54 orang (40,90%), dan cukup sebanyak 2 orang (1,52.%). Artinya sebagian besar responden (karyawan) benar-benar menginginkan penampilan yang rapih yang diberikan oleh karyawan/paramedis poliklinik. Karena selain fasilitas dan berbagai sarana yang digunakan dalam rangkaian pelayanan kesehatan yang dibutuhkan oleh responden (karyawan), penampilan para petugas yang rapih juga dirasakan penting sebagai pelengkap terwujudnya kualitas pelayanan yang baik.

4.2.1.2. Tingkat Kepentingan Karyawan Terhadap *Reliability*

Reliability adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan. Untuk mengetahui tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap kualitas pelayanan kesehatan dapat dilihat dari indikator-indikator berikut : (1). Kemudahan memperoleh informasi, (2). Ketepatan diagnosis dokter, (3). Ketersediaan dan kemanjuran obat, (4). Ketepatan waktu jam praktek, (5). Keterampilan dan kecekatan karyawan/paramedis.

Tabel 4.9. menunjukkan tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap kemudahan memperoleh informasi.

Tabel 4.9. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi

Uraian	F	%
Sangat penting	78	59.09
Penting	52	39,39
Cukup	2	1.52

Tidak Penting	0	0.00
Sangat Tidak Penting	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa kemudahan memperoleh informasi merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat penting sebanyak 78 orang (59,09%), penting sebanyak 52 orang (39,39%), dan cukup sebanyak 2 orang (1,52.%). Artinya bahwa responden (karyawan) benar-benar menginginkan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai poliklinik terutama informasi yang mempermudah proses berobat dan fasilitas yang mereka butuhkan. Dengan demikian sarana untuk memperoleh informasi tentang poliklinik seperti melalui radio intern, media intern WE, brosur dan spanduk harus diperhatikan keefektifannya.

Tabel 4.10. menunjukkan tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap ketepatan diagnosis dokter.



UNIVERSITAS WIDJANTARA

Tabel 4.10. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketepatan Diagnosis Dokter

Uraian	F	%
Sangat penting	78	59.09
Penting	52	39,39
Cukup	2	1.52
Tidak Penting	0	0.00
Sangat Tidak Penting	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa kemudahan memperoleh informasi merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan

yaitu sangat penting sebanyak 78 orang (59,09%), penting sebanyak 52 orang (39,39%), dan cukup sebanyak 2 orang (1,52.%). Artinya bahwa responden (karyawan) benar-benar menginginkan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai poliklinik terutama informasi yang mempermudah proses berobat dan fasilitas yang mereka butuhkan. Dengan demikian sarana untuk memperoleh informasi tentang poliklinik seperti melalui radio intern, media intern WE, brosur dan spanduk harus diperhatikan keefektifannya.

Tabel 4.11. menunjukkan tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap ketersediaan dan kemanjuran obat.

Tabel 4.11. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketersediaan dan Kemanjuran Obat

Uraian	F	%
Sangat penting	80	60.60
Penting	52	39.40
Cukup	0	0.00
Tidak Penting	0	0.00
Sangat Tidak Penting	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa ketersediaan dan kemanjuran obat merupakan hal yang penting. Hal ini dibuktikan dengan adanya jawaban responden, sangat penting sebanyak 80 orang (60,60%) dan penting sebanyak 52 orang (39,40%). Artinya bahwa responden (karyawan) benar-benar menginginkan pihak poliklinik memperhatikan ketersediaan dan kemanjuran obat yang diberikan. Dengan demikian poliklinik juga harus memperhatikan ketersediaan dan kemanjuran obat yang terdapat di farmasi poliklinik untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada karyawan.

Tabel 4.12. menunjukkan tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap ketepatan waktu jam praktek.

Tabel 4.12. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Jam Praktek

Uraian	F	%
Sangat penting	82	62.12
Penting	50	37.88
Cukup	0	0.00
Tidak Penting	0	0.00
Sangat Tidak Penting	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat ketepatan waktu jam praktek merupakan hal yang penting. Hal ini dibuktikan dengan jawaban sangat penting sebanyak 82 orang (62,12%) dan penting sebanyak 50 orang (37,88%). Artinya responden (karyawan) benar-benar menginginkan pihak poliklinik memperhatikan ketepatan waktu membuka klinik, kehadiran dokter dan paramedis untuk memperoleh kepercayaan dari responden (karyawan) dengan ketepatan yang dilakukan menunjukkan bahwa poliklinik sangat memperhatikan dan menghargai waktu responden (karyawan) yang berobat.

Tabel 4.13. menunjukkan tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap keterampilan dan kecekatan petugas.

Tabel 4.13. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Keterampilan dan kecekatan petugas

Uraian	F	%
Sangat penting	78	59.1%
Penting	52	39.4%
Cukup	2	1.52%
Tidak Penting		
Sangat Tidak Penting		
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden (karyawan) berpendapat keterampilan dan kecekatan petugas dan paramedis dalam melayani pasien merupakan hal yang penting.

Responden menunjukkan pendapatnya dengan sangat penting sebanyak 78 orang (59.1%) dan penting sebanyak 52 orang (39.4%). Artinya responden (karyawan) benar-benar menginginkan pihak poliklinik mempunyai petugas dan paramedis yang terampil dan cekatan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Dengan latar belakang pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh pihak poliklinik kepada karyawannya dapat mendukung pemenuhan kebutuhan ini. Sehingga dengan pelayanan yang baik akan membawa karyawan untuk memutuskan menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pihak poliklinik.

4.2.1.3. Tingkat Kepentingan Karyawan Terhadap *Responsiveness*

Responsiveness adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat. Untuk mengetahui tingkat kepentingan karyawan terhadap kualitas pelayanan kesehatan di poliklinik kesehatan YWBI dapat dilihat dari indikator sebagai berikut: (1). Kecepatan menangani administrasi pengobatan, (2). Kecepatan menangani keluhan yang timbul

Tabel 4.14. menunjukkan tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap kecepatan menangani administrasi pengobatan.

Tabel 4.14. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kecepatan Menangani Administrasi Pengobatan

Uraian	F	%
Sangat penting	78	59.09
Penting	52	39,39
Cukup	2	1.52
Tidak Penting	0	0.00
Sangat Tidak Penting	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat ketepatan waktu jam praktek merupakan hal yang penting. Hal ini dibuktikan dengan jawaban sangat penting sebanyak 82

orang (62,12%) dan penting sebanyak 50 orang (37,88%). Artinya responden (karyawan) benar-benar menginginkan pihak poliklinik memperhatikan ketepatan waktu membuka klinik, kehadiran dokter dan paramedis untuk memperoleh kepercayaan dari responden (karyawan) dengan ketepatan yang dilakukan menunjukkan bahwa poliklinik sangat memperhatikan dan menghargai waktu responden (karyawan) yang berobat.

Tabel 4.15. menunjukkan tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap kecepatan menangani keluhan pasien.

Tabel 4.15. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kecepatan Menangani Keluhan Pasien

Uraian	F	%
Sangat penting	78	59,09
Penting	52	39,39
Cukup	2	1,52
Tidak Penting	0	0,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
	132	100,00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa kecepatan menyelesaikan keluhan merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat penting sebanyak 78 orang (59,09%), penting sebanyak 52 orang (39,39%), dan cukup sebanyak 2 orang (1,52%). Artinya responden (karyawan) benar-benar menginginkan pelayanan segera diberikan oleh petugas/paramedis poliklinik dan mengharapkan kecakapan dari petugas/paramedis poliklinik. Dengan demikian poliklinik harus mempunyai

petugas/paramedis yang terampil dan profesional yang didukung dengan latar belakang pendidikan yang sesuai sehingga petugas/paramedis dapat dengan cakap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada responden (karyawan).

4.2.1.4. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Assurance

Dalam melakukan penilaian terhadap assurance, kualitas pelayanan yang diberikan bebas dari bahaya risiko dan keraguan. Dimana untuk mengukur kualitas pelayanan terhadap keputusan karyawan menggunakan jasa kesehatan diperlukan pemahaman akan kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Indikator yang dijadikan ukuran pada assurance ini adalah: (1). Bebas dari kesalahan diagnosis penyakit, (2). Bebas dari kesalahan diagnosis obat.

Tabel 4.16. menunjukkan tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap tidak adanya kesalahan diagnosis penyakit.

Tabel 4.16. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Tidak Adanya Kesalahan Diagnosis Penyakit

Uraian	F	%
Sangat penting	82	62,12
Penting	48	36,36
Cukup	2	1,52
Tidak Penting	0	0,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
	132	100,00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa tidak adanya kesalahan diagnosis penyakit merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat penting sebanyak 82 orang (62,12%), penting sebanyak 48 orang (36,36%), dan cukup sebanyak 2 orang (1,52.%). Artinya responden (karyawan) benar-benar menginginkan pihak poliklinik khususnya para medis memperhatikan dan mempunyai tanggung jawab penuh dalam memutuskan

diagnosis suatu penyakit untuk menghindari komplain dan tuntutan dari karyawan. Untuk itu poliklinik harus dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, agar memperoleh kepercayaan dari responden (karyawan) menggunakan jasa poliklinik tersebut.

Indikator berikutnya pada tabel 4.17. menunjukkan tingkat kepentingan responden terhadap tidak adanya kesalahan dalam pemberian obat.

Tabel 4.17. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Tidak Adanya Kesalahan Pemberian Obat

Uraian	F	%
Sangat penting	78	59,09
Penting	52	39,39
Cukup	2	1,52
Tidak Penting	0	0,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
	132	100,00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa tidak adanya kesalahan pemberian obat merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat penting sebanyak 78 orang (59,09%), penting sebanyak 52 orang (39,39%), dan cukup sebanyak 2 orang (1,52.%). Artinya sebagian besar responden (karyawan) benar-benar menginginkan pihak poliklinik memperhatikan dalam pemberian obat. Pihak poliklinik harus melakukan pemantauan profesional tentang kefarmasian dengan memiliki tenaga apoteker dan patugas/paramedis yang profesional untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas

4.2.1.5. Tingkat Kepentingan Karyawan Terhadap *Empathy*

Dalam melakukan penilaian terhadap *empathy* petugas poliklinik hendaknya dapat melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian dan sikap dalam menerima pasien terutama mengenai keluhan penyakitnya. *Empathy* dilakukan untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan. Indikator yang dijadikan ukuran pada *empathy* ini adalah : (1) Kemampuan dalam menanggapi keluhan pasien, (2). Keramahan mendengarkan keluhan pasien, (3). Perhatian terhadap keluhan pasien, (4). Pelayanan yang adil kepada pasien.

Indikator pertama yang ditunjukkan pada tabel 4.18. yaitu Tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap kemampuan menanggapi keluhan pasien.

Tabel 4.18. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Menanggapi Keluhan Pasien

Uraian	F	%
Sangat penting	78	59,09
Penting	52	39,39
Cukup	2	1,52
Tidak Penting	0	0,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
	132	100,00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa kemampuan menanggapi keluhan pasien merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat penting sebanyak 78 orang (59,09%), penting sebanyak 52 orang (39,39%), dan cukup sebanyak 2 orang (1,52.%). Artinya bahwa responden (karyawan) benar-benar menginginkan petugas poliklinik dan paramedis dapat menanggapi dengan baik setiap keluhan pasien. Untuk itu pihak poliklinik harus dapat menempatkan petugas/paramedis yang tepat untuk

dapat berinteraksi dengan karyawan yang berobat, yakni petugas/paramedis yang mempunyai latar belakang medis sehingga petugas/paramedis tersebut dapat dengan cepat menanggapi keluhan dari karyawan tersebut.

Indikator ke dua yang ditunjukkan pada tabel 4.19. yaitu Tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap keramahan mendengarkan keluhan pasien.

Tabel 4.19 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Keramahan Mendengarkan Keluhan Pasien

Uraian	F	%
Sangat penting	78	59,09
Penting	52	39,39
Cukup	2	1,52
Tidak Penting	0	0,00
Sangat Tidak Penting	0	0,00
	132	100,00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa keramahan dalam mendengarkan keluhan pasien merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dibuktikan dengan jawaban sangat penting sebanyak 78 orang (59,09%), dan penting sebanyak 52 orang (39,39%), dan cukup sebanyak 2 orang (1,52%). Artinya bahwa responden (karyawan) benar-benar menginginkan keramahan petugas dalam mendengarkan keluhan mereka, baik mengenai gejala dan obat yang telah mereka konsumsi sehingga tercipta komunikasi yang baik dan memperoleh solusi yang tepat untuk menanggapi keluhan tersebut.

Indikator ke tiga yang ditunjukkan pada tabel 4.20. yaitu Tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap perhatian kepada keluhan pasien.

Tabel 4.20 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Perhatian Kepada Keluhan Pasien

Uraian	F	%
Sangat penting	80	60.60
Penting	52	39,40
Cukup	0	0.00
Tidak Penting	0	0.00
Sangat Tidak Penting	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa perhatian terhadap keluhan pasien merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat penting sebanyak 80 orang (60,60%), dan penting sebanyak 52 orang (39,40%). Artinya bahwa responden (karyawan) benar-benar menginginkan perhatian penuh petugas dan paramedis dalam menanggapi setiap keluhan mereka sehingga dengan perhatian yang lebih dapat memberikan nilai lebih dimata pasien dan membuat mereka percaya dan memutuskan untuk menggunakan jasa poliklinik tersebut.

Indikator terakhir dari *empathy* ditunjukkan pada tabel 4.21. yaitu Tingkat kepentingan responden (karyawan) terhadap pelayanan yang adil kepada pasien.

Tabel 4.21. Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan Yang Adil terhadap Pasien

Uraian	F	%
Sangat penting	74	56.06
Penting	56	42,42
Cukup	2	1.52
Tidak Penting	0	0.00
Sangat Tidak Penting	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa pelayanan yang adil terhadap pasien merupakan hal yang penting. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat penting sebanyak 74 orang (56,06%), penting sebanyak 56 orang (42,42%), dan cukup sebanyak 2 orang (1,52%). Artinya bahwa responden (karyawan) benar-benar menginginkan pelayanan yang adil diberikan oleh para petugas poliklinik dan para medis tanpa melihat jabatan dan kedudukan agar tidak terjadi komplain dari responden (karyawan) yang bersangkutan karena mereka mempunyai hak dan kewajiban yang sama dalam membayar premi yang telah ditentukan.

4.2.2. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan di Poliklinik YWBI PT INTI (Persero)

Pelaksanaan pelayanan kesehatan di Poliklinik YWBI meliputi klinik umum, klinik Ibu dan Anak dan Klinik Gigi, selain itu juga dilengkapi dengan Apotek milik yayasan.

Pelanggan / pemakai poliklinik ini selain karyawan PT INTI juga meliputi karyawan Dana Pensiun INTI, Karyawan PT Inti Bumi Perkasa dan Karyawan Toserba RIA.

4.2.2.1 Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan dari *Tangible*

Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di poliklinik YWBI dapat dilihat dari persepsi yang diberikan oleh responden yang mana dalam hal ini adalah karyawan dalam menanggapi setiap fasilitas dan kegiatan yang ditawarkan oleh poliklinik YWBI. *Tangible* terdiri dari penampilan fisik, peralatan, karyawan serta saran dan komunikasi yang nyata dapat dilihat konsumen. Adapun indikator yang dijadikan ukuran pada variabel *tangible* adalah : (1). Kenyaman gedung dan ruangan poliklinik, (2). Kebersihan gedung dan ruangan

poliklinik, (3) keramahan karyawan poliklinik, dan (4). Kerapihan karyawan poliklinik.

Tabel 4.22. menunjukkan persepsi responden (karyawan) terhadap kenyamanan gedung dan ruangan poliklinik, dalam hal ini pelaksanaan pelayanan kesehatan poliklinik YWBI memberikan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan untuk memberikan rasa nyaman.

Tabel 4.22. Persepsi Responden Terhadap Kenyamanan Gedung & Ruang Poliklinik

Uraian	F	%
Sangat nyaman	70	53.03
Nyaman	62	46,97
Cukup nyaman	0	0.00
Kurang nyaman	0	0.00
Sangat Tidak nyaman	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat bahwa kenyamanan gedung dan ruangan poliklinik sangat mereka butuhkan untuk memberikan rasa yang nyaman pada saat mereka menunggu giliran berobat. Selain suasana gedung, fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu, bahan bacaan dan televisi sangat mendukung keputusan karyawan untuk berobat di poliklinik tersebut. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat nyaman sebanyak 70 orang (53.03%) ,nyaman sebanyak 62 orang (46.97%). Dan tidak ada yang menyatakan kurang nyaman. Artinya bahwa responden sangat memperhatikan kenyamanan gedung dan ruangan untuk berobat yang telah diberikan oleh pihak poliklinik. Dari penilaian tersebut hendaknya menjadi masukan bagi pihak poliklinik untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah mereka berikan. Dengan

2. Apakah Bapak/Ibu merasa terjamin bebas dari kesalahan obat yang dianjurkan :
 - a. Sangat terjamin
 - b. Terjamin
 - c. Cukup terjamin
 - d. Kurang terjamin
 - e. Sangat tidak terjamin

E. Empathy

1. Apakah paramedis dan karyawan Poliklinik mampu dan mengerti dalam menanggapi keluhan Bapak/Ibu :
 - a. Sangat mampu dan mengerti
 - b. Mampu dan mengerti
 - c. Cukup mampu dan mengerti
 - d. Kurang mampu dan mengerti
 - e. Sangat tidak mampu dan mengerti
2. Sewaktu Bapak/Ibu menyatakan keluhan kepada paramedis/karyawan poliklinik. Apakah paramedis/karyawan poliklinik tersebut ramah dalam mendengarkan keluhan Bapak/Ibu:
 - a. Sangat ramah
 - b. Ramah
 - c. Kurang ramah
 - d. Tidak ramah
 - e. Sangat tidak ramah
3. Menurut Bapak/Ibu bagaimana perhatian paramedis/karyawan terhadap kebutuhan dan keluhan pasien :
 - a. Sangat perhatian
 - b. Perhatian
 - c. Kurang perhatian
 - d. Tidak perhatian
 - e. Sangat tidak perhatian
4. Apakah pelayanan yang diberikan paramedis/karyawan poliklinik dirasakan adil oleh Bapak/Ibu tanpa memperhatikan kedudukan :
 - a. Sangat adil
 - b. Adil
 - c. Kurang adil
 - d. Tidak adil
 - e. Sangat tidak adil

Tanggapan Konsumen Dalam Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa Poliklinik YWBI PT INTI

A. Pengenalan Masalah

1. Tingginya biaya kesehatan sekarang ini, apakah Bapak/Ibu menyadarinya? seberapa besar :
 - a. Sangat besar
 - b. Besar
 - c. Cukup besar
 - d. Kecil
 - e. Tidak ada kesadaran sama sekali

2. Keberadaan Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) menambah keinginan Bapak/Ibu untuk menggunakan jasa yang ditawarkan, seberapa besar keinginan itu :
 - a. Sangat besar
 - b. Besar
 - c. Cukup besar
 - d. Kecil
 - e. Tidak ada keinginan sama sekali

B. Pencarian Informasi

3. Bapak/Ibu selalu mencari informasi tambahan sebelum berobat di Poliklinik YWBI PT INTI (Persero), seberapa besar usaha tersebut :
 - a. Sangat besar
 - b. Besar
 - c. Cukup besar
 - d. Kecil
 - e. Tidak ada usaha sama sekali

C. Penilaian Alternatif

4. Fasilitas Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) lebih baik dari poliklinik lain/usaha sejenisnya. Apakah pernyataan diatas menjadi pertimbangan Bapak/Ibu untuk berobat di Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) :
 - a. Sangat dipertimbangkan
 - b. Dipertimbangkan
 - c. Cukup dipertimbangkan
 - d. Kurang dipertimbangkan
 - e. Sama sekali tidak dipertimbangkan

5. Aksesibilitas ke Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) baik. Apakah pernyataan diatas sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu :
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. Cukup sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai

6. Jarak tempuh menuju Poliklinik YWBI PT. INTI (Persero) dari pusat aktivitas adalah baik. Apakah pernyataan diatas sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu :
 - a. Sangat sesuai
 - b. Sesuai
 - c. cukup sesuai
 - d. Kurang sesuai
 - e. Sangat tidak sesuai

D. Keputusan Pembelian

7. Apakah citra poliklinik YWBI PT INTI (Persero) mempengaruhi keputusan Bapak/Ibu untuk berobat :
 - a. Sangat berpengaruh
 - b. Berpengaruh
 - c. Cukup berpengaruh
 - d. Kurang berpengaruh
 - e. Tidak berpengaruh sama sekali

E. Perilaku Pasca Pembelian

8. Setelah berobat di Poliklinik YWBI PT INTI (Persero), apakah Bapak/Ibu merasakan kepuasan/ketidakpuasan terhadap jasa yang ditawarkan oleh pihak poliklinik :
 - a. Sangat puas
 - b. Puas
 - c. Cukup puas
 - d. Kurang puas
 - e. Sangat tidak puas
9. Seberapa besar kemungkinan Bapak/Ibu untuk merekomendasikan Poliklinik YWBI PT INTI (Persero) ini kepada orang lain :
 - a. Sangat besar
 - b. Besar
 - c. Cukup besar
 - d. Kecil
 - e. Tidak sama sekali.