

## 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 & Ruang 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 WIDJATAMA

**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

kualitas pelayanan yang diperoleh dapat mendorong responden (karyawan) untuk menggunakan jasa poliklinik tersebut.

Tabel 4.23. menunjukkan persepsi responden (karyawan) terhadap kebersihan gedung dan ruangan poliklinik. Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan kesehatan poliklinik YWBI memberikan fasilitas fisik seperti gedung, ruangan dan peralatan medis lainnya dalam keadaan bersih.

**Tabel 4.23. Persepsi Responden Terhadap Kebersihan Gedung & Ruang Poliklinik**

Uraian	F	%
Sangat bersih	78	59.10
Bersih	54	40,90
Cukup	0	0.00
Kurang bersih	0	0.00
Sangat Tidak bersih	0	0.00
	132	100.00

**Sumber : Penelitian Lapangan**

Responden berpendapat bahwa kebersihan gedung dan ruangan merupakan pertimbangan utama mereka dalam menggunakan jasa poliklinik YWBI. Kebersihan pangkal kesehatan adalah pepatah yang sangat dikenal. Jadi hal-hal yang menunjang kesehatan haruslah bersih. Pendapat responden dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat bersih sebanyak 78 orang (59,10%), bersih sebanyak 54 orang (40,90%) dan tidak ada responden yang menyatakan kurang bersih. Artinya bahwa sebagian besar responden (karyawan) sangat memperhatikan dan mengharapkan fasilitas fisik dan peralatan medis selalu dalam keadaan bersih dan higienis. Dan hal ini harus dapat dipertahankan oleh poliklinik untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik. Dengan pemenuhan harapan yang demikian membawa responden (karyawan) untuk menggunakan jasa kesehatan di poliklinik YWBI.

Tabel 4.24. menunjukkan persepsi responden (karyawan) terhadap kerapihan karyawan poliklinik. Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan kesehatan poliklinik YWBI memberikan tampilan yang rapih pada semua petugas/paramedisnya seperti seragam yang layak dikenakan oleh petugas/paramedis.

**Tabel 4.24. Persepsi Responden Terhadap Kerapihan Karyawan Poliklinik**

Uraian	F	%
Sangat Baik	60	45.45
Baik	58	43,94
Cukup Baik	14	10.61
Kurang Baik	0	0.00
Sangat Tidak Baik	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Sebagian besar karyawan berpendapat bahwa kerapihan karyawan poliklinik harus sangat diperhatikan. Penampilan menunjukkan budaya. Tampilan pertama yang dilihat responden dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk berobat. Jika tampilan yang diberikan karyawan asal-asalan akan membuat persepsi yang kurang baik terhadap poliklinik tersebut, seperti tidak menggunakan pakaian yang membuat orang berpikiran negatif. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat baik sebanyak 60 orang (45,45%), baik sebanyak 58 orang (43,94%), dan kurang baik sebanyak 14 orang (10,61.%). Artinya bahwa responden (karyawan) sangat memperhatikan kerapihan karyawan poliklinik, selain kenyamanan dan kebersihan gedung dan ruangan yang diberikan. Dengan pemenuhan harapan yang ada memungkinkan responden untuk berobat di poliklinik tersebut. Sedangkan persepsi responden yang menyatakan kurang baik masih perlu di pertimbangkan oleh pihak

poliklinik, karena di duga ada faktor lain yang masih mempengaruhi pemenuhan kualitas pelayanan seperti tidak mengenakan seragam dengan semestinya. Hal ini dapat menjadi masukan bagi pihak poliklinik untuk lebih tegas kepada petugas/paramedisnya untuk mematuhi peraturan yang berlaku. Sehingga dengan pemenuhan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat membuat responden (karyawan) menggunakan jasa kesehatan di poliklinik tersebut.

#### 4.2.2.2. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan dari *Reliability*

*Reliability* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di poliklinik YWBI dapat dilihat dari persepsi yang diberikan oleh responden melalui indikator-indikator berikut : (1).Kemudahan memperoleh informasi, (2). Ketepatan diagnosis dokter, (3). Ketersediaan dan kemanjuran obat, (4). Ketepatan waktu dan jam praktek, (5). Keterampilan dan kecekatan karyawan.

Tabel 4.25. menunjukkan persepsi responden (karyawan) terhadap kemudahan memperoleh informasi, dalam hal ini pelaksanaan pelayanan yang dilakukan karyawan poliklinik selalu terbuka kepada semua informasi yang dibutuhkan oleh karyawan. Adapun informasi tentang poliklinik dapat di peroleh dari : pengumuman radio intern, media intern WE (Warta Inti), brosur-brosur yang disediakan ditempat absensi dan spanduk-spanduk.

**Tabel 4.25. Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Memperoleh Informasi**

Uraian	F	%
Sangat mudah	46	34.85
Mudah	68	51,52
Cukup mudah	18	13.63
Kurang mudah	0	0.00
Sulit	0	0.00

	132	100.00
--	-----	--------

**Sumber : Penelitian Lapangan**

Sebagian besar responden berpendapat bahwa terdapat kemudahan dalam memperoleh informasi tentang poliklinik YWBI. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat mudah sebanyak 46 orang (34,85%), mudah sebanyak 68 orang (51,52%), dan cukup mudah sebanyak 18 orang (13,63%). Artinya bahwa responden memperoleh kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang poliklinik YWBI. Selain informasi yang mereka dapatkan dari fasilitas-fasilitas informasi yang tersedia seperti yang disebutkan diatas, pembicaraan dari mulut ke mulut antara sesama karyawan juga sangat mempengaruhi karyawan yang satu dengan yang lainnya untuk memutuskan menggunakan jasa poliklinik tersebut. Jika terdapat beberapa arguman yang memberikan informasi yang kurang baik atau sebaliknya, hal ini akan mempengaruhi karyawan tersebut. Sedangkan persepsi yang menyatakan cukup mudah, diduga memberikan arti bahwa responden (karyawan) masih melihat ada hal-hal lain yang kurang, seperti masih kurang efektifnya hal yang telah dilakukan diatas, atau bahkan dari ketidakingintahuan dari responden (karyawan) itu sendiri tentang informasi yang telah ada. Responden (karyawan) meyakini semakin mudah informasi yang diperoleh maka semakin banyak kegiatan poliklinik diketahui sehingga karyawan dapat menentukan pilihannya untuk berobat pada poliklinik tersebut.

Tabel 4.26 menunjukkan persepsi responden (karyawan) terhadap ketepatan diagnosis dokter. Dalam hal ini pelaksanaan pelayanan kesehatan yang dilakukan poliklinik adalah mempunyai tenaga medis yang profesional dan rujukan ke laboratorium yang memenuhi standar sehingga dapat mendukung diagnosis dokter yang akurat.

**Tabel 4.26. Persepsi Responden Terhadap Ketepatan Diagnosis Dokter**

Uraian	F	%
Sangat Tepat	76	57,58
Tepat	52	39,39
Kurang Tepat	4	3,03
Tidak Tepat	0	0,00
Sangat Tidak Tepat	0	0,00
	132	100,00

**Sumber : Penelitian Lapangan**

Responden berpendapat terdapat ketepatan diagnosis dokter yang diberikan poliklinik sewaktu menggunakan jasa kesehatan disana. Hal ini dapat dilihat dari jawaban yang diberikan yaitu sangat tepat sebanyak 76 orang (57,58%), tepat sebanyak 52 orang (39,39%), dan kurang tepat sebanyak 4 orang (3,03%). Artinya bahwa responden sangat memperhatikan ketepatan diagnosis dokter dan dari perolehan persentase responden (karyawan) merasa bahwa ketepatan diagnosis dokter di poliklinik YWBI adalah baik sehingga kredibilitas poliklinik YWBI dapat membawa karyawan untuk berobat ke poliklinik. Hal ini juga di tunjang oleh hasil laboratorium yang ditunjuk untuk lebih mengakuratkan diagnosa dokter. Sedangkan dengan persentase yang menyatakan kurang setuju, di duga karena persepsi pribadi yang pernah mengalami kasus-kasus bermasalah akibat kurang tepatnya diagnosis dokter yang diberikan yang berakibat komplain dan tuntutan dari pasien. Walaupun kemungkinan terjadinya kesalahan diagnosis dokter adalah kecil dan dapat terjadi bukan hanya di poliklinik YWBI, tetapi hal tersebut dapat dijadikan pelajaran bagi pihak poliklinik untuk terus berupaya meningkatkan kualitas

pelayanannya sehingga kepercayaan dapat terwujud dan karyawan dapat memutuskan untuk menggunakan jasa poliklinik tersebut.

Tabel 4.27. menunjukkan persepsi responden (karyawan) terhadap ketersediaan dan kemanjuran obat. Dalam pelaksanaannya poliklinik YWBI juga mempunyai apotek sendiri yang langsung dapat melayani pasiennya.

**Tabel 4.27. Persepsi Responden Terhadap Ketersediaan dan Kemanjuran Obat**

Uraian	F	%
Sangat tersedia&efektif	72	54.55
Tersedia&efektif	60	45.45
Kurang tersedia&efektif	0	0.00
Tidak tersedia&efektif	0	0.00
Sangat Tidak tersedia&efektif	0	0.00
	132	100.00

**Sumber : Penelitian Lapangan**

Responden berpendapat bahwa ketersediaan dan kemanjuran obat apotek di poliklinik YWBI mudah diperoleh dan mempunyai kredibilitas yang dapat dipercaya. Walaupun obat dapat diperoleh di apotek lainnya, tapi dengan tersedianya apotek sendiri, memberikan kemudahan kepada pasien dalam memperoleh obat. Hal ini dibuktikan dengan adanya jawaban sangat tersedia&efektif sebanyak 72 orang (54,55%), tersedia&efektif sebanyak 60 orang (45,45%) dan tidak ada yang berpendapat kurang tersedia&efektif. Artinya bahwa responden sangat menginginkan pihak poliklinik menyediakan dan menjamin kemanjuran obat yang direkomendasikan dan selalu memperhatikan keselamatan pasiennya. Dari hasil persentase diatas responden (karyawan) menunjukkan poliklinik YWBI menyediakan obat dan menjamin keefektifannya sehingga karyawan percaya dan memutuskan menggunakan jasa poliklinik tersebut.

Tabel 4.28. menunjukkan persepsi responden (karyawan) terhadap ketepatan waktu jam praktek. Dalam pelaksanaannya poliklinik YWBI membuka praktek : Hari Senin-Jumat pukul 08.00-16.00. Selain jam praktek yang disediakan karyawan dapat berobat ditempat lain kemudian mendapatkan restitusi, sedangkan jika karyawan berobat ke tempat lain pada jam praktek dan tidak mendapat surat rujukan dari poliklinik, restitusi tidak dilayani.

**Tabel 4.28. Persepsi Responden Terhadap Ketepatan Waktu Jam Praktek**

Uraian	F	%
Sangat tepat	76	57.58
Tepat	50	37.88
Kurang tepat	6	4.54
Tidak tepat	0	0.00
Sangat Tidak tepat	0	0.00
	132	100.00

Sumber : Penelitian Lapangan

Responden berpendapat ketepatan waktu jam praktek di poliklinik YWBI PT INTI sudah berjalan baik. Hal ini dibuktikan dengan jawaban sangat tepat sebanyak 76 orang (57,58%) ,tepat sebanyak 50 orang (37,88%), dan kurang tepat sebanyak 6 orang (4,54%). Artinya bahwa responden (karyawan) sangat memperhatikan ketepatan waktu jam praktek dan sebagian besar responden menyatakan setuju dengan hal tersebut. Dengan persentase kurang tepat di duga memberikan arti bahwa responden (karyawan) masih melihat hal-hal lainnya seperti kehadiran dokter yang kadang masih kurang tepat waktu. Dengan demikian kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan sikap disiplin para petugas/paramedis poliklinik. Sehingga karyawan dapat memutuskan untuk menggunakan jasa poliklinik tersebut

Tabel 4.29. menunjukkan persepsi responden (karyawan) terhadap keterampilan dan kecekatan karyawan dan paramedis dalam melayani pasien.

Dalam pelaksanaannya karyawan dan paramedis poliklinik YWBI PT INTI mempunyai keterampilan yang baik karena di dukung oleh latar belakang pendidikan yang sesuai dan kecekatan mereka ditunjang oleh keterampilan dan pengetahuan mereka.

Tabel 4. 29. Persepsi responden terhadap keterampilan dan kacekatan Karyawan dan paramedis

Uraian	F	%
Sangat terampil&cekatan	64	48.48
Terampil&cekatan	58	43.93
Cukup terampil&cekatan	10	7.57
Kurang terampil&cekatan	0	00.00
Sangat terampil&cekatan	0	00.00
	132	100%

Sumber : Penelitian lapangan

Sebagian besar responden (karyawan) mempersepsikan karyawan dan paramedis poliklinik YWBI melayani pasien dengan cepat dan terampil. Responden 64 orang (48.48%) berpendapat karyawan dan paramedis melayani mereka dengan sangat terampil dan cekatan, dan 58 orang (43.93%) berpendapat karyawan dan paramedis terampil dan cekatan. Karyawan dan paramedis poliklinik mengetahui cara tercepat dalam melayani pasiennya yang dilatarbelakangi oleh pendidikan yang mereka miliki. Petugas administrasi dengan cekatan menyelesaikan proses administrasinya dan paramedis dengan terampil melakukan tahap-tahap pengobatan sesuai dengan prosedur yang berlaku. . Sedangkan 10 orang (7.57%) responden menyatakan cukup. Hal ini dikarenakan masih adanya petugas/paramedis yang tidak melakukan tugasnya dengan baik, baik karena pengetahuannya yang kurang sehingga mereka tidak dengan terampil dan cekatan melayani pasien bisa juga dikarenakan sifat-sifat personal yang kurang bertanggung jawab dalam melakukan tugas-tugasnya.

#### 4.2.2.3. Pelaksanaan Pelayanan Kesehatan dari *Responsiveness*

*Responsiveness* adalah kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat. Dalam pelaksanaannya petugas/paramedis menjalankan pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kesehatan di poliklinik YWBI dapat dilihat dari persepsi yang diberikan oleh responden melalui indikator-indikator berikut : (1). Kecepatan menangani administrasi pengobatan, (2). Kecepatan menangani keluhan pasien.

Tabel 4.30. di bawah ini menunjukkan persepsi responden (karyawan) terhadap kecepatan menangani administrasi pengobatan. Petugas secara bertahap dan tidak bertele-tele dalam melakukan administrasi pengobatan, dari mendata, mengatur nomor urut sampai kepada pemberian tanda bukti telah melakukan pengobatan.

**Tabel 4.30 Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Menangani Administrasi Pengobatan**

Uraian	F	%
Sangat Cepat	64	48.48
Cepat	58	43.94
Kurang cepat	10	7.58
Tidak cepat	0	0.00
Sangat lambat	0	0.00
	132	100.00

**Sumber : Penelitian Lapangan**

Responden berpendapat bahwa karyawan dan paramedis melakukan administrasi pengobatan dengan cepat. Mereka melayani pasien (responden) dengan segera tanpa berbasa-basi sehingga tidak membuang-buang waktu responden, mengingat waktu berobat bersamaan dengan jam kerja responden. Hal ini dapat dibuktikan dengan jawaban dari responden yang menyatakan sangat cepat sebanyak 64 orang (48,48%), cepat sebanyak 58 orang (43,94%),