

SKRIPSI

**SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH
KOTA MADYA YOGYAKARTA**



OLEH :

Muhammad Efendi Jauhari
01240784

DOSEN PEMBIMBING:

Drs. Abdul Rozak, M.Pd
NIP. 150267657

**JURUSAN MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2007

ABSTRAK

Judul : Sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta

Penulis: M. Efendi Jauhari

NIM : 01240784

Rumah sakit sebagai lembaga sosial bisa juga dijadikan sebagai sarana dakwah yang bergerak dalam bidang sosial kemasyarakatan. Tapi seiring dengan perkembangan zaman rumah sakit yang semula hanya bergerak dibidang sosial mengalami perubahan, selain sebagai lembaga yang bernuansa sosial juga dijadikan sebagai sebuah lembaga yang bertujuan untuk bisnis (ekonomi). Apalagi sekarang ini Rumah Sakit Islam sangat dibutuhkan di masyarakat. Untuk bisa bersaing dengan rumah sakit yang semakin menjamur, maka dibutuhkan suatu pengelolaan rumah sakit yang handal. Sesuai dengan tujuan yang akan dicapai yaitu penegakan *amar ma'ruf nahi munkar*, sebuah disiplin ilmu (alatnya) untuk mencapainya sangat diperlukan, sehingga rumah sakit tersebut bisa berjalan dengan baik, teratur dan sistematis sesuai yang kita harapkan. Dengan ilmu manajemen diharapkan rumah sakit bisa bertahan dan bersaing dengan rumah sakit-rumah sakit yang ada saat ini.

Manajemen pemasaran jasa sangat diperlukan untuk meningkatkan mutu kualitas dan kepuasan konsumen. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta sebagai salah satu Rumah Sakit Islam seperti telah kita ketahui selain sebagai sarana dakwah juga bisnis, yang tentunya tidak luput dari persaingan dan tantangan dari rumah sakit lainnya. Maka dari itu dibutuhkan sebuah manajemen pemasaran khususnya jasa yang handal dan berkualitas.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini antara lain yaitu : Bagaimana sikap konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta , kualitas layanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah, serta bagaimana sikap konsumen memiliki hubungan positif dengan kualitas layanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta ?

Kebermaknaan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai

Pihak yaitu : diharapkan dapat menjadi masukan yang berarti bagi perkembangan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang terdapat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode, antara lain: Observasi, interveuw, dokumentasi, angket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta berada pada kategori baik yang diikuti dengan tingkat sikap konsumen yang puas. Hal ini menunjukkan bahwa

tingkat sikap konsumen dan kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta baik.

Semakin baik atau positif sikap konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta, maka semakin baik atau positif pula kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta. Sebaliknya semakin jelek atau negatif sikap konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta, maka semakin jelek atau negatif pula kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta baik.

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis data dan penyajian hipotesis sebagai berikut , Dengan menggunakan perhitungan *korelasi product moment* dengan bantuan program *SPSS for windows real/ease 11.5* membuktikan bahwa Sikap konsumen mempunyai hubungan terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta.

Selain itu dengan menggunakan perhitungan uji t membuktikan bahwa variabel independen (sikap konsumen) berhubungan secara nyata terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta. Dan dengan menggunakan perhitungan uji F membuktikan bahwa variabel independen (sikap konsumen) berhubungan secara nyata terhadap kualitas layanan kesehatan yang diberikan karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta.

Kata kunci : *Konsumen, kualitas pelayanan*

Drs. Abdul Rozak, M.Pd
Dosen Fakultas Dakwah
UIN Sunan Kalijaga

Nota Dinas

Hal: Skripsi
Saudara Muh. Efendi Jauhari

Kepada:
**Yth. Bapak Dekan Fakultas Dakwah
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Efendi Jauhari

NIM : 01240784

Judul : *Sikap Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta*

Sudah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Dengan ini kami berharap agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih .

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Februari 2007
Pembimbing



Drs. Abdul Rozak, M. Pd
NIP. 150267657



DEPARTEMEN AGAMA ISLAM RI
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH

Jl. Marsda Adisucipto, Telepon (0274) 515856 Fax (0274) 552230
Yogyakarta 55221

PENGESAHAN

Nomor: UIN/02/DD/PP.00.9/527/2007

Judul Skripsi:

**SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KOTA
MADYA YOGYAKARTA**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

M. Efendi Jauhari
NIM. 01240784

Telah dimunaqosahkan pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 10 Maret 2007

Dan dinyatakan diterima oleh Fakultas Dakwah UIN Sunan Kaijaga

SIDANG DEWAN MUNAQOSAH

Ketua Sidang

Drs. Aziz Muslim, M.Pd
NIP. 150267221

Sekretaris Sidang

Dra. Siti Fatimah, M.Pd.
NIP. 150267223

Pembimbing

Drs. Abdu Rozak, M.Pd.
NIP. 150267657

Penguji I

Drs. H. Suisyanto, M.Pd.
NIP. 150228025

Penguji II

Achmad Muhammad, M.Ag
NIP. 150302212

UIN SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS DAKWAH
DEKAN



Drs. H. Alif Rifai, MS.
NIP. 150222293

MOTTO

“Dan seandainya pohon-pohon di bumi ini menjadi pena dan laut (menjadi tinta) ditambahkan kepadanya tujuh laut (lagi) sesudah (kering)nya, niscaya tidak akan ada habis-habisnya (dituliskan) kalimat Allah sesungguhnya Allah maha perkasa lagi maha bijaksana” (QS. Al-luqman: 27)

Orang-orang gagal yang berani menatap kegagalannya dengan kepala tegak siap belajar dan berusaha, berusaha dan belajar lagi !Bangkit dan bangkit lagi adalah mereka yang telah menjadi dewasa dan sukses secara utuh
(penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ***Almamaterku tercinta Fakultas Dakwah Jurusan Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta***
- ***Ayahanda dan Ibunda (alm) yang tercinta terima kasih atas do'a restu dan pengorbanannya yang tak berujung, terima kasih yang tak terhingga untukmu***
- ***Saudara-saudaraku Kakak (Indiah Ernawati, Imroatin Masruroh, Anin Nurhidayati, Nur laila Isro'in), Adik (Lu'lu' Unnahar) kalian adalah penyemangat dalam hidupku***
- ***Seluruh keluargaku termasuk keponakan-keponakanku yang lucu: Fikri, Vega, Fajar, Irfun, Aziz, Khoir.***
- ***My lovely dan my Inspiration engkau adalah spirit hidupku***
- ***Seluruh teman-temanku (semangat maju terus pantang menyerah).***

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا و الدين اشهد ان لا اله الا الله وحده لا شريك له وأشهد أن محمدا عبده ورسوله اللهم صل وسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه اجمعين , اما بعد.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, serta hidayah-Nya khususnya kepada penyusun hingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Selawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, serta keluarga dan sahabat-sahabatnya

Keinginan penulis untuk meneliti Strategi Pemasaran Rawat Inap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, baik kegiatan medis maupun non medis, aktivitas perkembangan dari satu tahun terakhir dapat dicapai, kendati masih adanya kekurangan-kekurangan karena kemampuan penulis yang serba terbatas. Di samping itu, kendala waktu dan banyaknya kegiatan para pimpinan rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta turut mempengaruhi proses didalam pengumpulan data, dokumen organisasi, arsip-arsip penting, data rekam medis dan wawancara.

Namun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat membawa manfaat yang besar dan berguna khususnya bagi diri penulis, pembaca, pihak rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, masyarakat pada umumnya sebagai bahan pertimbangan dan khasanah ilmu pengetahuan.

Bantuan semua pihak dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, patut diucapkan terima kasih, terutama kepada :

1. Dekan Fakultas Dakwah beserta stafnya yang telah memberikan fasilitas-fasilitas sebagai sarana penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Siti Fatimah, M. Pd dan Bapak Ahmad Muhammad M, Ag selaku Ketua jurusan dan sekretaris jurusan Manajemen Dakwah yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan guna terselesainya skripsi ini.
3. Bapak Drs. Abdul Rozak M.Pd, yang telah banyak memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dan diperbaiki.
4. Bapak dan Ibu Dosen khususnya jurusan Manajemen Dakwah yang berkenan menyampaikan dedikasinya.
5. Kepala dan Staff Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6. Segenap Pimpinan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta, bagian pemasaran rumah sakit, para perawat beserta karyawan rumah sakit dan pasien rawat inap maupun masyarakat yang telah banyak memberikan informasi sebagai data bagi skripsi ini.
7. Pemerintah Kabupaten Sleman, c.q Badan Perencana Daerah Kabupaten Sleman, Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman, dan Kepala Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, yang telah memberikan izin dalam pengumpulan data-data dalam penyusunan skripsi ini.
8. Teristimewa Bapak, Ibu, Kakakku dan Adikku tercinta yang telah memberikan dorongan baik materiil maupun moril, sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah di Fakultas Dakwah, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

9. Ungkapan terima kasih kepada : Bapak Dr. H. Muhammad Iqbal Sp. Pd. M. Kes.(Direktur RS PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta), Bapak Dr. Ahmad Hidayat. Sp. A. N(Wakil Direktur Pelayanan Medis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta), dan Bapak Yahy Firshad SIP. (Kepala Bagian Humas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta), serta segenap karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta yang telah memberikan fasilitas data guna menyelesaikan penelitian.

10. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis hanya dapat memohon kepada Allah SWT, semoga limpahan rahmat dan hidayat-Nya tercurah kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Kendatipun demikian penulis merasa banyak kekurangan dan kesalahan baik penulisan maupun metodologinya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharap kritik, saran yang bersifat konstruktif, dan untuk itu diucapkan banyak terima kasih.

Yogyakarta, Maret 2007

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|----------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| NOTA DINAS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Penegasan Judul | 1 |
| B. Latar Belakang Masalah | 3 |
| C. Rumusan Masalah..... | 10 |
| D. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| E. Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| F. Landasan Teori | 11 |
| G. Telaah Pustaka..... | 36 |
| H. Hipotesis | 38 |

| | | |
|----------------|---|-----------|
| | I. Variabel Penelitian | 39 |
| | J. Devinisi Operasional | 39 |
| | K. Metode Penelitian | 41 |
| BAB II | GAMBARAN UMUM RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KOTA MADYA YOGYAKARTA | 49 |
| | A. Gambaran Umum RS. PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta | 49 |
| | B. Sejarah berdirinya RS. PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta..... | 50 |
| | C. Visi dan Misi | 56 |
| | D. Statemen dan Sistem Pelayanan Kesehatan RS. PKU Muhammadiyah Kotamadya Yogyakarta..... | 57 |
| BAB III | SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KOTA MADYA YOGYAKARTA..... | 60 |
| | A. Persiapan Penelitian..... | 60 |
| | B. Karakteristik Responden | 66 |
| | C. Deskripsi Variabel Penelitian | 70 |
| | 1. Variabel Kualitas Pelayanan Kesehatan | 70 |
| | a. Kualitas Pelayanan Dokter | 70 |
| | b. Kualitas Pelayanan Fasilitas | 73 |
| | 2. Variabel Sikap Konsumen | 76 |
| | a. Sikap Konsumen Terhadap Dokter | 76 |

| | |
|--|-----------|
| b. Sikap Konsumen Terhadap Fasilitas | 79 |
| D. Analisa Uji Asumsi | 82 |
| E. Pengujian Hipotesis | 84 |
| F. Pembahasan | 84 |
| BAB V PENUTUP | 90 |
| A. Kesimpulan..... | 90 |
| B. Saran-saran | 91 |
| C. Kata Akhir | 91 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Kisi-Kisi Variabel Sikap Konsumen | 44 |
| Table 2 Kisi-Kisi Variabel Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan | 45 |
| Table 3 Analisis Kesahihan Butir Sikap Konsumen..... | 64 |
| Tabel 4 Analisis Kesahihan Butir Kualitas Pelayanan Kesehatan..... | 66 |
| Table 5 Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 68 |
| Tabel 6 Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan usia..... | 68 |
| Table 7 Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan..... | 69 |
| Tabel 8 Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Penghasilan | 69 |
| Table 9 Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan | 70 |
| Tabel 10 Frekuensi Karakteristik Responden Berdasarkan Perawatana..... | 71 |
| Table 11 Tingkat Sikap Konsumen..... | 73 |
| Tabel 12 Tingkat Kualitas Pelayanan Kesehatan..... | 76 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|----------------------|---|
| Lampiran I | Curriculum Vitae |
| Lampiran II | Surat Ijin Penelitian |
| Lampiran III | Data Uji Coba (Uji Validitas Dan Reliabilitas) |
| Lampiran IV | Angket Penelitian Sebelum Di Uji Coba |
| Lampiran V | Angket Penelitian Setelah Di Uji Coba |
| Lampiran VI | Data Subyek Penelitian Dan Karakteristik Responden |
| Lampiran VII | Uji Normalitas |
| Lampiran VII | Uji Linieritas |
| Lampiran IX | Hasil Analisis Korelasi Product Moment |
| Lampiran X | T Tabel |
| Lampiran XI | F Tabel |
| Lampiran XII | R Tabel |
| Lampiran XIII | Pejabat dan Struktur Organisasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta |
| Lampiran XIV | Item Interview |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Untuk memperjelas dan mencegah timbulnya salah penafsiran mengenai judul “Sikap Konsumen terhadap Kualitas Layanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta”, maka penulis merasa perlu untuk membatasi istilah-istilah yang terkandung dalam judul tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Sikap Konsumen

Sikap adalah suatu kecenderungan yang dipelajari untuk bereaksi terhadap penawaran produk dalam masalah-masalah yang baik ataupun kurang baik secara konsekuen.

Konsumen mempunyai arti sebagai individu-individu yang melakukan pembelian untuk memenuhi kebutuhan pribadinya atau konsumsi rumah tangganya.

Jadi sikap konsumen dapat didefinisikan sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat mempergunakan barang-barang dan jasa-jasa termasuk didalamnya proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut.¹

¹ Bayu Swatha dan T. Hani Handoko, *Manajemen pemasaran; analisa perilaku konsumen*, (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm., 93

2. Kualitas Pelayanan Kesehatan

Sebenarnya tidaklah mudah mendefinisikan kualitas dengan tepat, akan tetapi umumnya kualitas dapat dirinci. Konsep kualitas itu sendiri sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi suatu persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan. Hal ini tampak dalam definisi yang dirumukan oleh Goesth dan Davis dalam Fandy Tjiptono yaitu bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Pelayanan kesehatan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Pelayanan kesehatan adalah upaya signifikan dalam memperbaiki pelayanan kesehatan yang berorientasi pada efektifitas biaya dan manfaat.

Jadi yang dimaksud dengan kualitas pelayanan kesehatan ialah suatu ukuran atau kondisi seberapa jauh kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan kesehatan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan atau konsumen.

Jadi secara universal “Sikap Konsumen terhadap Kualitas Layanan Kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta” adalah suatu perubahan yang ditimbulkan dari suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan

tindakan atau kegiatan yang sifatnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan apapun, yang memenuhi atau melebihi harapan dari segala kegiatan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan terhadap harapan dan hasil yang dirasakan dalam mengevaluasi jasa dalam hal ini masalah kesehatan yang dalam penelitian ini lebih menyoroti dari segi pelayanan dokter dan fasilitasnya di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta.

B. Latar Belakang Masalah

Dakwah, baik sebagai konsep maupun sebagai aktivitas, telah memasuki seluruh wilayah dan ruang lingkup kehidupan manusia. Seluruh aspek kehidupan manusia tidak dapat dilepas dari sudut pandang dakwah. Dakwah, baik sebagai gagasan maupun sebagai kegiatan, sangat terkait dengan ajaran *amar ma'ruf nahi munkar* (menyuruh untuk mengerjakan kebaikan dan kebajikan dan melarang atau mencegah untuk melakukan keburukan atau kemungkaran). Dua hal ini, kebaikan dan keburukan, selalu ada dalam kehidupan kita dan tampil sebagai suatu keadaan atau kekuatan yang berlawanan. Tugas kita dalam menegakkan dakwah adalah sebagai memenangkan kebaikan dan kebajikan itu atas keburukan dan kemungkaran. Jika kita berhasil dan selalu memenangkan kebaikan dan kebajikan atas keburukan dan kemungkaran, itu berarti kita telah menegakkan *amar ma'ruf nahi munkar*.

Dakwah dibedakan menjadi dakwah *bil lisan* dan dakwah *bil hal*. Yang pertama lebih menekankan pada kegiatan yang bersifat kata-kata (lisan) yang berupa ceramah, pidato dan penyampaian pesan-pesan keagamaan secara lisan. Sedang yang kedua lebih menekankan pada upaya kegiatan yang berbentuk aksi dan tindakan

nyata berupa kegiatan kerja, amal sosial kemasyarakatan dan pelaksanaan program kerja. Dalam kenyataannya di lapangan, dakwah *bil lisan* dan dakwah *bil hal* dapat direalisasikan secara serentak dan simultan. Perpaduan dari dua bentuk dakwah seperti ini tentunya akan lebih efektif karena kedua pola dakwah tersebut sama-sama relevan dan urgen, dan sangat diperlukan dalam menggalang kerja sama dan menyukseskan program-program dakwah.

Rumah sakit sebagai lembaga sosial bisa juga dijadikan sebagai sarana dakwah yang bergerak dalam bidang sosial kemasyarakatan. Tapi seiring dengan perkembangan zaman rumah sakit yang semula hanya bergerak dibidang sosial mengalami perubahan, selain sebagai lembaga yang bernuansa sosial juga dijadikan sebagai sebuah lembaga yang bertujuan untuk bisnis (ekonomi). Apalagi sekarang ini Rumah Sakit Islam sangat dibutuhkan di masyarakat. Untuk bisa bersaing dengan rumah sakit yang semakin menjamur, maka dari pada itu dibutuhkan suatu pengelolaan rumah sakit yang handal. Sesuai dengan tujuan yang akan dicapai yaitu penegakan *amar ma'ruf nahi munkar*, sebuah disiplin ilmu (alatnya) untuk mencapainya sangat diperlukan, sehingga rumah sakit tersebut bisa berjalan dengan baik, teratur dan sistematis sesuai yang kita harapkan. Dengan ilmu manajemen diharapkan ssrumah sakit bisa bertahan dan bersaing dengan rumah sakit-rumah sakit yang ada saat ini.

Berbicara tentang dunia bisnis kita tahu bahwa sekarang intensitas persaingan global menuntut perubahan mendasar dalam dunia bisnis. Konsep penjualan telah bergeser oleh konsep pemasaran yang berwawasan konsumen. Misi dasar bisnis tidak lagi berupa laba, namun penciptaan dan penambahan nilai bagi konsumen. Laba

merupakan konsekuensi logis dari proses penciptaan dan penambahan nilai bagi konsumen tersebut.

Manajemen pemasaran jasa sangat di perlukan untuk meningkatkan mutu kualitas dan kepuasan konsumen. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta sebagai salah satu Rumah Sakit Islam seperti telah kita ketahui selain sebagai sarana dakwah juga bisnis, yang tentunya tidak luput dari persaingan dan tantangan dari rumah sakit lainnya. Maka dari itu dibutuhkan sebuah manajemen pemasaran khususnya jasa yang handal dan berkualitas.

Menurut Swastha dan Irawan serta Assauri, bahwa: “ konsep pemasaran bertujuan memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan pembeli/konsumen”.² Kunci keberhasilan pemasaran terletak pada kejelian perusahaan agar dapat mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan konsumen serta memenuhinya dalam rangka mencapai kepuasan maksimal. Menurut Winardi, bahwa: “pembelian membawa pengaruh besar terhadap jumlah pembelian yang dilakukan.”³

Sikap konsumen nampak pada persepsi konsumen setelah terjadi transaksi pembelian terhadap produk jasa. Manajer pemasaran perlu memahami sikap dan perilaku konsumen yang berubah dari waktu ke waktu. Perusahaan dapat mengambil kebijakan yang lebih baik dalam kegiatan pemasarannya jika dapat mengidentifikasi sikap dan perilaku konsumen.

Konsep pemasaran yang berwawasan konsumen dalam era persaingan global disebabkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang telah

² Basu Swatha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern*, Ed. Kedua, Cet. Kesembilan, (Yogyakarta : Liberty Offset, 2001), hlm. 7.

³ Winardi, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, (Bandung : Mandar Maju, 1991), hlm. 50.

menghapuskan batas-batas suatu bangsa, menuntut tersedianya sumber daya manusia yang berkualitas dalam melaksanakan pembangunan nasional. Sehubungan dengan tuntutan tersebut, masalah kesehatan menjadi salah satu faktor penentu dalam melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas.

Menurut Soejitno, Alkatiri, dan Ibrahim, orientasi sistem pelayanan kesehatan di Indonesia mulai dari tingkat nasional sampai dengan tingkat kabupaten/ kota sudah berada pada arah yang negatif, yaitu: stagnasi, kemunduran, dan ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Keadaan yang negatif tersebut diperberat dengan krisis multidimensional yang telah mengguncang seluruh persendian bangsa dan negara sehingga mengakibatkan krisis kesehatan yang terus terpuruk.⁴ Peran serta negara dalam meningkatkan pelayanan kesehatan terlihat dengan dikeluarkannya keputusan menteri kesehatan tahun 1988 No. 159b/MenKes/II/1998 Bab II pasal 3 dinyatakan:

1. Rumah sakit dapat dimiliki dan diselenggarakan oleh pemerintah atau swasta.
2. Rumah sakit pemerintah dimiliki dan diselenggarakan oleh:
 - a. Departemen kesehatan
 - b. Pemerintahan daerah
 - c. ABRI
 - d. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
3. Rumah sakit swasta dimiliki dan diselenggarakan oleh:
 - a. Yayasan
 - b. Badan hukum lain yang bersifat sosial

Pengeluaran keputusan menteri kesehatan di atas berdasarkan kenyataan bahwa animo masyarakat dalam mengikuti program-program kesehatan dari waktu ke waktu semakin meningkat. Peranan rumah sakit, baik umum maupun swasta

⁴ Soedarmono Soejitno, Ali Alkatiri, dan Emil Torahim, *Reformasi Perumahan Sakit*, Ed. Revisi, (Jakarta: PT Grasindo, 2002).

menjadi alternatif yang dipilih dan diminati untuk membantu masyarakat memeriksakan kesehatan pribadi. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta didirikan sebagai jawaban untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan kebutuhan jasa pelayanan kesehatan.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta menghadapi persaingan ketat dari para pesaingnya, di antaranya adalah : Rumah Sakit Dr. Sardjito, Rumah Sakit Panti Rapih, Rumah Sakit Bethesda, Rumah Sakit Islam Hidayatullah dan Rumah Sakit Umum yang lainnya.

Persaingan antar institusi kesehatan tersebut menuntut terciptanya berbagai ide dan cara baru agar menemukan peluang untuk mendapatkan pelanggan yang semakin lama semakin kritis dan dan cerdas. Konsumen memiliki referensi pilihan pelayanan yang beragam dan sangat selektif dalam menentukan pilihannya. Pelayanan yang dipilih konsumen adalah pelayanan yang memberikan kepuasan optimal pada diri konsumen itu dan dibatasi oleh faktor biaya, mobilitas, dan pengetahuan. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh karyawan rumah sakit kepada konsumen menjadi faktor kunci untuk memenuhi tingkat sikap konsumen tersebut.

Menurut Tjiptono dan Diana, bahwa: “kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah menempatkan para karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan”.⁵

⁵ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Op.Cit.*, hlm. 104.

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi prioritas utama setiap rumah sakit untuk dijadikan tolak ukur dalam hal keunggulan dan daya saing perusahaan. Presiden Republik Indonesia yaitu Megawati Soekarnoputri dalam pidatonya mengajak para dokter untuk bersama-sama meningkatkan kualitas jasa pelayanan kesehatan di rumah sakit karena masalah pelayanan kesehatan menjadi faktor penentu bagi pemasaran jasa rumah sakit.⁶

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta sebagai institusi kesehatan harus dapat merumuskan standart kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan sudut pandang konsumen dan bukan berdasarkan sudut pandang institusi atau pihak manajemen. Umumnya masyarakat semakin pintar dalam memilih sebuah rumah sakit yang bisa di pertanggungjawabkan kualitasnya baik dari segi pelayanan, sarana-prasarana maupun segi lainnya. Untuk itu Rumah Sakit Islam PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta harus bisa bersaing dan mempunyai nilai lebih dengan Rumah Sakit yang lain (umum, swasta/non Islam) dengan tetap menjaga ciri khas Islamnya.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta harus mengkaji dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan . Dimensi-dimensi tersebut diantaranya adalah: *tangible* (sarana-prasarana rumah sakit), *reliability* (kemampuan dalam melakukan jasa pelayanan kesehatan), *responsiveness* (respon dalam melakukan jasa pelayanan kesehatan), *assurance* (jaminan rumah sakit), dan *empathy* (penghargaan rumah sakit).

⁶ Megawati Soekarnoputri, Pidato Kenegaraan RI pada Forum Dokter Seluruh Indonesia, (Jakarta: SCTV Liputan 6 Petang, 3 Oktober 2003).

Konsumen akan merasa kecewa bila dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas jasa pelayanan kesehatan menunjukkan kinerja yang kurang baik. Hal tersebut terbentuk dari pembelian terdahulu, komentar masyarakat, serta janji dan informasi yang diterima dari rumah sakit yang bersangkutan. Berdasarkan hal tersebut, pihak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta nampaknya belum mendalami lebih jauh dimensi-dimensi yang mempengaruhi tinggi rendahnya kualitas pelayanan kesehatan karena pada kenyataannya, masih terdapat konsumen, baik itu pasien ataupun keluarga pasien yang mengeluhkan pelayanan yang kurang begitu memuaskan.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta perlu meminta pendapat konsumen tentang kualitas pelayanan kesehatan yang ingin diperolehnya dan sikap konsumen itu sendiri. Riset konsumen yang dilakukan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta menjadi faktor kunci yang sangat di butuhkan dan menjadi sumber informasi yang dapat di jadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta ke arah yang lebih baik sehingga sikap konsumen lebih yakin terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan.

Berdasarkan ide diatas maka penulis mengangkat judul **“SIKAP KONSUMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KOTA MADYA YOGYAKARTA”**

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sikap konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta ?
2. Bagaimana kualitas layanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta ?
3. Apakah sikap konsumen memiliki hubungan positif dengan kualitas layanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui sikap konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta.
2. Mengetahui kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta.
3. Mengetahui sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta.

E. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Manfaat hasil penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berarti bagi perkembangan dan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan yang terdapat di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta.
- b. Untuk mengetahui sikap pasca pembelian konsumen pada umumnya terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta.
- c. Untuk mengetahui perbedaan sikap konsumen berdasarkan karakteristik konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta.

2. Pengembangan ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai langkah maju bagi pengembangan paradigma yang berkelanjutan bagi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta pada umumnya dan jurusan Manajemen Dakwah pada khususnya.

F. Landasan Teori

Berdasarkan situasi Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta dengan didukung oleh teori manajemen, maka disusun kerangka konsep sebagai acuan dalam menentukan langkah-langkah yang akan digunakan dalam penelitian mengenai pemasaran jasa di rumah sakit tersebut khususnya pada sikap konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan kesehatan.

Kerangka konsep tersebut adalah sebagai berikut ini :

1. Tinjauan Tentang Sikap Konsumen

Perusahaan-perusahaan di abad ke-21 sedang mengalami persaingan terberat yang pernah mereka hadapi. Melihat kenyataan ini, mau tidak mau perusahaan harus berupaya keras melakukan strategi bersaing untuk mencari konsumen dan mengungguli para pesaing mereka. Untuk melakukan strategi bersaing tersebut perusahaan harus mengetahui sikap konsumen yang menjadi nilai bagi keunggulan perusahaan tersebut.

a. Definisi Sikap Konsumen

Banyak definisi tentang sikap yang dikemukakan oleh para ahli diantaranya adalah:

Menurut basu swastha mendefinisikan “sikap adalah yang dipelajari untuk bereaksi terhadap penawaran produk dalam masalah baik maupun urang baik secara konsisten”.⁷

Menurut james F. Engel efal mendefinisikan “sikap (*attitude*) sebagai suatu evaluasi menyeluruh yang memungkinkan orang merespon dengan cara menggantungkan atau tidak menggantungkan secara konsisten dengan obyek atau alternative yang diberikan”.⁸

Menurut philip kotler “sikap adalah evaluasi perasaan emosional dan kecenderungan tindakan yang bertanggung jawab dan lama dari seseorang terhadap beberapa obyek atau gagasan”.⁹

Sedang definisi sikap yang nalino klasik seperti yang dikemukakan oleh GORDON ALLPORT dan yang kemudian dikembangkan oleh

⁷ Basu Swastha, *Dasar-Dasar Manajemen, Perilaku Konsumen dan Perilaku Organisasi*, edisi pertama, (Yogyakarta: BPFE, 2000), hlm 114

⁸ Engel, J. F., *Perilaku Konsumen*, edisi pertama, (Jakarta: PT Gramedia Widia Graha, 1987), hlm.53

⁹ Kotler, P., 1997, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, Dan Control*, edisi bahasa Indonesia, jilid I dan II, (Jakarta: Prehlmindo, 1997), hlm 167

memberikan tanggapan terhadap sesuatu obyek atau kelompok obyek: baik disenangi secara konsisten".¹⁰

Sedangkan para sosiolog dan psikolog memberi batasan bahwa sikap konsumen merupakan kecenderungan individu untuk merespon dengan cara yang khusus terhadap stimulus yang ada dalam lingkungan sosial. Sikap konsumen merupakan suatu kecenderungan untuk mendekat atau menghindar, positif atau negatif terhadap berbagai keadaan sosial, apakah itu institusi, pribadi, situasi, ide, konsep dan sebagainya.¹¹

Gagne mengatakan bahwa sikap konsumen merupakan suatu keadaan internal (*internal state*) yang mempengaruhi pilihan tindakan individu terhadap beberapa obyek, pribadi, dan peristiwa. Masih banyak lagi definisi sikap yang lain, sebenarnya agak berlainan, akan tetapi keragaman pengertian tersebut disebabkan oleh sudut pandang dari penulis yang berbeda.¹²

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sikap sebenarnya adalah suatu pandangan individu tentang suatu objek, dan pandangan itu dapat bernilai positif atau negatif.

b. Fungsi sikap

Menurut Daniel Katz mengusulkan empat klasifikasi fungsi sikap yaitu:

¹⁰ Sutisna, *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*, (Bandung: PT. Remaja kasida karya, 2001). hlm 99

¹¹ Gerungan, WA.,. *Psikologi Sosial*. (Bandung : Refika Aditama, 2000), hlm. 64

¹² Gerungan, WA.,. *Op., Cit.,.* hlm. 66

1) Fungsi Utilitarian

Fungsi utilitarian disebut juga fungsi manfaat fungsi utilitarian berhubungan dengan prinsip-prinsip dasar dasar imbalan dan hukuman. Konsumen mengembangkan beberapa sikap terhadap produk atas dasar apakah produk itu memberikan kesenangan atau justru kekecewaan atau individu-individu akan membentuk sikap positif terhadap hal-hal yang dirasakan akan memberikan manfaat dan membentuk sikap-sikap negatif terhadap hal yang merugikan.

2) Fungsi ekspresi nilai

Sikap yang dikembangan terhadap merk suatu produk bukan berdasarkan atas manfaat produk itu, tetapi lebih didasarkan atas kemampuan merk produk itu mengekspresikan nilai-nilai yang ada pada dirinya (*self-concept*)

3) Fungsi mempertahankan ego

Sikap membantu konsumen cenderung untuk melindunginya dari tantangan eksternal maupun perasaan internal, sehingga membentuk fungsi mempertahankan ego.

4) Fungsi pengetahuan

Sikap membantu konsumen mengorganisasikan informasi yang begitu banyak yang setiap hari dipaparkan pada dirinya. Dari seluruh informasi tersebut konsumen memilah-milah informasi yang relevan dan tidak relevan dengan kebutuhannya. Informasi yang tidak relevan akan

diabaikan begitu saja. fungsi pengetahuan yang membantu mengurangi ketidak pastian dan kebimbangan.¹³

c. Komponen Sikap Konsumen

Secara umum, dalam berbagai referensi, sikap konsumen memiliki 3 komponen yakni: *kognitif*, *afektif*, dan kecenderungan tindakan¹⁴. Komponen *kognitif* merupakan aspek sikap yang berkenaan dengan penilaian individu terhadap obyek atau subyek. Informasi yang masuk ke dalam otak manusia, melalui proses analisis, sintesis, dan evaluasi akan menghasilkan nilai baru yang akan diakomodasi atau diasimilasikan dengan pengetahuan yang telah ada di dalam otak manusia. Nilai-nilai baru yang diyakini benar, baik, indah, dan sebagainya, pada akhirnya akan mempengaruhi emosi atau komponen afektif dari sikap konsumen. Oleh karena itu, komponen *afektif* dapat dikatakan sebagai perasaan (emosi) individu terhadap objek atau subjek, yang sejalan dengan hasil penilaiannya. Sedang komponen kecenderungan bertindak berkenaan dengan keinginan individu untuk melakukan perbuatan sesuai dengan keyakinan dan keinginannya. Sikap seseorang terhadap suatu objek atau subjek dapat positif atau negatif. Manifestasikan sikap terlihat dari tanggapan seseorang apakah ia menerima atau menolak, setuju atau tidak setuju terhadap obyek atau subyek.

Komponen sikap berkaitan satu dengan yang lainnya. Keterkaitan antar komponen sikap secara bersama-sama komponen kognitif, afektif, dan kecenderungan bertindak menumbuhkan sikap individu. Dari manapun kita

¹³ Sutisna., *Loc., Cit*, hlm.103

¹⁴ Gerungan, WA., *Op., Cit.*, hlm. 67

memulai dalam analisis sikap, ketiga komponen tersebut tetap dalam ikatan satu sistem. Sikap individu sangat erat kaitannya dengan perilaku mereka.

Sejalan dengan pengertian sikap yang dijelaskan di atas, dapat dipahami bahwa:

- 1) Sikap ditumbuhkan dan dipelajari sepanjang perkembangan orang yang bersangkutan dalam keterkaitannya dengan obyek tertentu.
- 2) Sikap merupakan hasil belajar manusia, sehingga sikap dapat ditumbuhkan dan dikembangkan melalui proses belajar.
- 3) Sikap selalu berhubungan dengan obyek, sehingga tidak berdiri sendiri.
- 4) Sikap dapat berhubungan dengan satu obyek, tetapi dapat pula berhubungan dengan sederet obyek sejenis.
- 5) Sikap memiliki hubungan dengan aspek motivasi dan perasaan atau emosi.¹⁵

Mengetahui karakter sikap semacam ini sangat penting manakala kita akan membahas sikap secara cermat. Dari sifat ini dapat diketahui bahwa sikap dapat ditumbuhkan dan dikembangkan, melalui proses pembelajaran konsumen yang sesuai dengan keinginan mereka. Demikian juga, sikap harus diarahkan pada suatu obyek tertentu, sehingga memudahkan mengarahkan belajar siswa pada sasaran belajar yang sesuai dengan minat dan keinginannya.

2. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan Kesehatan

Seseorang memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen dengan menggunakan produk-produk yang dijual di pasaran dan dibagi menjadi dua, yaitu barang dan jasa. Konsumen sering kali sukar untuk membedakan keduanya karena satu dengan yang lain saling berkaitan.

¹⁵ Gerungan, WA., *Op., Cit.*, hlm. 67

Menurut Alma, bahwa:”orang sering kali melupakan persoalan pemasaran jasa, karena pembicaraan selalu terpusat pada barang (*commodity*)”. Orang juga tidak merasakan bahwa jasa selalu menyertai mereka yang sedang membeli produk barang.¹⁶

Pernyataan-pernyataan tersebut dapat dijadikan acuan dalam meningkatkan kualitas didalam jasa pelayanan, khususnya kualitas yang terdapat pada jasa pelayanan kesehatan.

Perusahaan-perusahaan jasa yang memiliki konsep pemikiran berwawasan pelanggan didalam dunia usaha sering disebut sebagai *customer driven company*. Perusahaan penyedia jasa, khususnya rumah sakit harus menyadari bahwa mereka sangat tergantung pada pasien sebagai pelanggan mereka dalam membeli jasa. Rumah sakit harus berupaya untuk mendapatkan dan mempertahankan pelanggan dari pesaing dengan meningkatkan kualitas jasa pelayanan kesehatan. Perusahaan penyedia jasa juga perlu mendefinisikan produk-produk jasa yang nantinya akan memudahkan perusahaan dalam melakukan beragam upaya mendapatkan pelanggan yang mereka inginkan.

Menurut Davidow dan Uttal bila suatu produk jasa tertentu diciptakan tanpa memperhatikan perencanaan pelayanan bagi pembeli, maka usaha untuk menghasilkan produk jasa tersebut akan sia-sia.

¹⁶ Buchari, Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Ed. Kedua, (Bandung : CV ALVABETA, 1992), hlm. 229.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat: Al-isra':36 yang berbunyi:

ولا تقف ما ليس لك به علم إن السمع والبصر والفؤاد كل أولئك كان عنه مسئولا

Artinya: *Janganlah kamu mengikuti apa yang kamu tidak mempunyai pengetahuan tentangnya. Sesungguhnya pendengaranmu, penglihatanmu dan mata hatimu semuanya itu akan dimintai pertanggungjawabannya.*¹⁷

Firman Allah SWT ini dianjurkan ketika kita akan membuat sesuatu akannya kita rencanakan terlebih dahulu sesuai dengan pengetahuan kita sehingga jangan sampai menghasilkan yang sia-sia, karena semua itu akan dimintai pertanggungjawabannya.

Menurut Feigenbaum yang dikutip oleh Evans dan Lindsay, bahwa pelayanan bagi konsumen merupakan aspek yang penting dalam mendorong konsumen melakukan pembelian terhadap produk jasa.¹⁸

Kehandalan telah terbukti terus menerus menjadi faktor terpenting dalam penilaian kualitas jasa oleh para pelanggan. Kehandalan menjadi inti kualitas jasa karena jasa yang tidak dapat diandalkan adalah jasa yang buruk walaupun ada atribut lainnya. Jika jasa intinya tidak dikerjakan dengan handal pelanggan akan menganggap perusahaan tersebut tidak kompeten dan akan berpindah ke penyedia jasa yang lain. Dalam sebuah Hadits Nabi SAW bersabda:

¹⁷ Al-qur'an, 17:36.

¹⁸ Evans, James R., and Lindsay, William M, *The Management and Control of Quality*. 5th Ed. South – Western. Cincinnati.(Ohio : Thomson Learning TM, 2002), hlm. 213.

المسلم من سلم المسلمون من لسانه و يده

Artinya: *seorang Muslim adalah orang yang tidak merugikan Muslim lainnya dengan lidah maupun kedua tangannya.*
(Al-Hadits)

Hadits ini adalah anjuran bagi setiap orang Muslim untuk harus profesional dan berakhlak sehingga dalam setiap gerakannya adalah pelayanan yang berkualitas sehingga orang yang ada disekitarnya merasakan kedamaian.¹⁹

Walaupun kesalahan selalu terjadi dalam setiap organisasi, banyak perusahaan berupaya meminimalkan kesalahan untuk memberikan jasa yang lebih handal kepada pelanggannya. Kehandalan adalah suatu ukuran hasil karena pelanggan menilainya setelah mengalami jasa tersebut. Jasa tersebut dapat diserahkan sesuai dengan yang dijanjikan atau tidak. Suatu dimensi yang mempengaruhi kualitas jasa adalah proses karena semua itu dinilai pelanggan selama penyerahan jasa. Dimensi-dimensi ini memberi peluang bagi perusahaan untuk memuaskan pelanggan dengan melampaui harapan mereka selama interaksi dengan karyawan dan lingkungan jasa.

b. Konsep kualitas pelayanan kesehatan

1) Pemakai Pelayanan Kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi ketanggapan petugas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, kelancaran berkomunikasi antara petugas dengan pelanggan, keprihatinan,

¹⁹ Tasmara, Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Gema Insani, 2002), hlm. 100.

keramah tamahan petugas dalam melayani pelanggan, dan kesembuhan penyakit yang diderita oleh pasien.

2) Penyelenggara pelayanan kesehatan (*health provider*)

Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait dengan dimensi kesesuaian pelayanan yang diselenggarakan dengan perkembangan ilmu dan teknologi kedokteran mutakhir (*medical science and technology*) dan dengan adanya otonomi profesi (*Professional autonomy*) pada waktu penyelenggaraan pelayanan kesehatan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.²⁶

3) Penyandang dana pelayanan kesehatan (*health financing*)

Kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait pada dimensi efisiensi pemakaian sumber daya, kewajaran pembiayaan kesehatan, dan kemampuan pelayanan kesehatan mengurangi kerugian penyandang dan pelayanan kesehatan

c. Pengukuran Kualitas Pelayanan Kesehatan

Pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yaitu ditentukan oleh variabel sikap konsumen yang dirasakan. Menurut Yamit, pengukuran kualitas pelayanan kesehatan melalui penelitian dapat menggunakan berbagai cara, yaitu:

1) *Survei*

Survei dapat dilakukan dengan menyebarkan angket/kuesioner,

observasi, dan wawancara langsung dengan konsumen.

²⁶ McKitrick S, *The New Book of Knowledge : Part D*, (United States of America : Glorier International Inc, 1982), hlm. 99.

2) *Sistem Customer Panels*

Perusahaan membentuk panel konsumen yang nantinya dijadikan sampel secara berkala untuk mengetahui yang mereka rasakan setelah mendapatkan jasa pelayanan kesehatan. Anggota panel dapat diambil dari sukarelawan ataupun orang yang dibayar.

3) *Quality Function Development (QFD)*

Quality Function Development (QFD) dikembangkan untuk menjamin bahwa produk jasa tersebut benar-benar dapat memuaskan kebutuhan konsumen dengan jalan membentuk tingkat kualitas yang diperlukan dan kesesuaian maksimum setiap tahap pengembangan produk jasa.

4) *Structured Brainstroming*

Menurut Fippo, Brown , bahwa *brainstroming* merupakan tehnik yang dicobakan dan digunakan untuk memecahkan masalah kreatif serta menemukan pemecahan baru.

Hal tersebut dapat dilakukan dengan menulis seluruh gagasan kelompok. Gagasan-gagasan yang telah ditulis tersebut, dipilah dengan menggunakan metode analisis kritis. Seseorang sering kali mengemukakan gagasan yang tidak masuk akal dan gagasan tersebut jangan dihilangkan karena siapa tahu gagasan tersebut akan menjadi jalan keluar yang terbaik.²¹

²¹ Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ed. Pertama, Cet. Pertama, (Yogyakarta: EKONISIA, 2001), hlm. 75.

d. Dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan konsumen

Menurut Parasuraman dan kawan-kawan bahwa dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan dapat dibagi menjadi lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut meliputi:

1) *Tangible* (sarana prasarana rumah sakit)

Dimensi pertama menurut konsep *ServQual* adalah dimensi *Tangible* (sarana prasarana rumah sakit). Menurut Supranto, bahwa: "*Tangible* (sarana prasarana rumah sakit), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi"²².

Menurut Handi Irawan, bahwa "*Tangible* (sarana prasarana rumah sakit) merupakan : "suatu service yang tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran bagi pelayanan"²³.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Dimensi *Tangible* (sarana prasarana rumah sakit)

Salah satu atribut dari dimensi *tangible* (sarana prasarana rumah sakit) adalah fasilitas rumah sakit. Konsumen akan mempunyai persepsi bahwa rumah sakit mempunyai jasa pelayanan kesehatan yang baik apabila ruangnya berkeramik dan terlihat baru. Konsumen juga menilai baik apabila rumah sakit memiliki peralatan medis yang canggih dan terbaru walaupun dengan membayar biaya yang lebih

²² Supranto, J. *Pengukuran Tingkat Pelayanan Pelanggan: untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cet. Pertama, (Jakarta PT. Rineka Cipta, 1997), hlm. 231.

²³ Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*, Cet. Pertama, (Jakarta: PT. Elex Media Koputindo, 2002), hlm. 58.

mahal. Peralatan yang canggih akan memberikan kesan kepada konsumen bahwa rumah sakit tersebut memberikan pelayanan kesehatan dengan kualitas yang tinggi.

Keputusan tentang fasilitas merupakan kebijaksanaan mendapatkan keunggulan bersaing sehingga harus dilihat sebagai satu kesatuan dan dipengaruhi beberapa faktor sebagai berikut:

1. Perilaku pesaing
2. Perilaku pekerja dan konsumen
3. *Business strategy* perusahaan
4. Kondisi internasional dan globalisasi.²⁴

Pasien juga menilai seragam yang dikenakan karyawan rumah sakit dan penampilan fisik dari karyawan. seorang dokter dan perawat tidak mungkin menggunakan pakaian yang tidak rapi karena mereka berinteraksi langsung dengan pasien di rumah sakit. Seragam yang baik dan bersih akan memberikan kekuatan yang besar dalam mempengaruhi persepsi pasien bahwa jasa pelayanan kesehatan yang diberikan berkualitas tinggi.

Atribut dari dimensi *tangible* (sarana prasarana rumah sakit) yang lainnya adalah sarana komunikasi seperti promosi, brosur, dan leaflet yang dipajang di rumah sakit akan mempengaruhi pasien dalam menilai kualitas jasa pelayanan kesehatan. Pasien Rumah Sakit sering merasa jengkel karena sulit mendapatkan informasi mengenai form pendaftaran kesehatan yang diinginkan karena dengan form tersebut, pasien akan segera melakukan pemeriksaan medis oleh dokter.

²⁴ Suparto, Adikoesoemo, *Manajemen Rumah Sakit*. Cet. Kelima, (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003), hlm. 118.

Tangible (sarana prasarana rumah sakit) yang baik akan mempengaruhi sikap konsumen. Aspek *tangible* (sarana prasarana rumah sakit) juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan konsumen.

2) **Reliability (kemampuan dalam melakukan pelayanan kesehatan)**

Kualitas pelayanan terhadap sikap konsumen ditentukan oleh dimensi *reliability* (kemampuan dalam melakukan pelayanan kesehatan). Menurut Tjiptono, *reliability* (kemampuan dalam melakukan pelayanan kesehatan) adalah “kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan”.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dimensi *reliability* (kemampuan dalam melakukan pelayanan kesehatan).

Dimensi *reliability* (kemampuan dalam melakukan pelayanan kesehatan) memiliki aspek yang menyertainya dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan kesehatan terhadap sikap konsumen, yaitu:

- a) Kemampuan Rumah Sakit untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan.

Al-Qur'an dan Hadits yang menerangkan mengenai melaksanakan janji yang telah disepakati yaitu dalam surat Al-mu'minun: 8

و اتنين هم لأمنتهم و عهدهم راعون

Artinya: *Orang beriman sejati adalah mereka yang melaksanakan amanah dan janjinya dengan sepenuh hati.*²⁵

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa seorang pelaku bisnis Muslim akannya memenuhi janji dan memiliki komitmen pada para pekerja, konsumen, penyalur, pemerintah dan masyarakat umum. Ia akannya tidak melakukan penipuan, tindakan pengingkaran janji atau kesepakatan.²⁶

b) Rumah Sakit mampu sampai seberapa jauh dalam memberikan pelayanan akurat dan tidak ada “*error*”

Sebuah rumah sakit tidak memiliki *reliability* (kemampuan dalam melakukan jasa pelayanan kesehatan) misalnya saja apabila petugas laboratorium melakukan kesalahan dalam mencatat penyakit yang menjangkiti pasien yang sakit.

Rumah Sakit dalam menentukan janji untuk ditawarkan kepada konsumen dalam suatu iklan, perlu memastikan bahwa rumah sakit mampu memberikan sesuai yang dijanjikan, walaupun respon yang diberikan kepada konsumen sedikit lebih lambat tetapi akan memberikan yang lebih baik dalam jangka panjang.

Rumah Sakit bergantung pada faktor manusia yang sering kali berubah atau tidak konsisten dan yang lebih sulit lagi karena jasa yang

²⁵ Al-qur'an, 23: 8.

²⁶ Al-alwani, Taha Jubir, (Ed), *Bisnis Islam*, (Yogyakarta: AK GROUP, 2005), hlm. 41.

diproduksi dan dikonsumsi dalam waktu yang bersamaan sehingga rumah sakit tidak memiliki kesempatan lagi dalam memisahkan antara pelayanan kesehatan yang benar dengan pelayanan kesehatan yang salah.

Menurut Irawan, terdapat tiap hal yang dapat dilakukan perusahaan jasa untuk meningkatkan tingkat *reliability* (kemampuan dalam melakukan pelayanan kesehatan) ketingkat yang lebih tinggi, yaitu:

(1) Pembentukan budaya kerja "*error free*" atau "*no mistake*"

Manajer tingkat atas perlu meyakinkan kepada semua bawahannya bahwa mereka perlu melakukan sesuatu yang benar dengan taraf 100%. Kesalahan 1% tidak hanya menyebabkan produktifitas pelayan jasa turun 1% tetapi bisa melebihi angka tersebut. Manajemen perlu mengkomunikasikan "kalau saya membuat janji, maka harus saya penuhi. Saya sadar bahwa kesalahan sedikit sungguh berarti bagi perusahaan sehingga tidak ada kesalahan kecil yang dapat ditoleransi". Rumah Sakit perlu bekerja dengan lebih mencermati kerja pelayanan kesehatan yang diberikan kepada konsumen.

(2) Perusahaan perlu mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan "*no mistake*"

Rumah Sakit dapat melakukan jasa pelayanan kesehatan "*no mistake*" dengan cara memberikan pelatihan secara terus menerus

dan menekankan kerja *team work* sehingga koordinasi antar bagian menjadi lebih baik. perusahaan penyedia jasa perlu mengadakan tes sebelum suatu layanan benar-benar diluncurkan.²⁴

3) *Responsiveness* (respon dalam melakukan pelayanan kesehatan)

Harapan konsumen terhadap kecepatan pelayanan kesehatan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan mengalami kenaikan dari waktu ke waktu.

Perusahaan seperti rumah sakit perlu mencermati dimensi yang ketiga, yaitu *Responsiveness* (respon dalam melakukan pelayanan kesehatan). Menurut Supranto, dimensi *Responsiveness* (respon dalam melakukan pelayanan kesehatan) adalah: "kemauan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya".²⁵

Faktor-faktor yang mempengaruhi dimensi *Responsiveness* (respon dalam melakukan pelayanan kesehatan)

Perkembangan teknologi dalam dunia terutama di rumah sakit begitu cepatnya. Pasien yang menggunakan fasilitas yang dapat menunjang kesehatan dari tahun ketahun semakin meningkat jumlahnya. Pihak rumah sakit menawarkan jaringan telekomunikasi dengan membangun infrastruktur untuk *call centre* bagi para pasien yang sangat membutuhkan pertolongan pertama dengan segera sebelum penetrasi penggunaan fasilitas kesehatan mencapai titik yang maksimal.

²⁴ Handi Irawan, *Op. Cit.*, hlm. 11

²⁵ Supranto, J. *Loc. Cit.*

Perlombaan untuk mempercepat pelayanan kesehatan tidak akan pernah berakhir dimasa mendatang.

Pelayanan terhadap konsumen dalam mendapatkan pelayanan kesehatan dimasa lalu akan merubah harapan konsumen, misalnya dalam jangka waktu sepuluh tahun yang lalu konsumen bersedia untuk menunggu beberapa hari, bulan, dan bahkan ada yang sampai setahun lamanya untuk mendapatkan pelayanan kesehatan dimasa sekarang konsumen hanya mengharapkan pelayanan kesehatan yang harus dilakukan rumah sakit dalam hitungan menit saja.

Menurut bahasa ekonomi, waktu adalah "*scarce recourse*". Waktu diibaratkan sama dengan uang tersebut harus digunakan secara bijak. Konsumen tidak akan puas bila waktu yang digunakan terbuang percuma karena sudah kehilangan kesempatan dalam mendapatkan sumber ekonomi hanya gara-gara pelayanan kesehatan yang didapatkan sangat lambat. Konsumen akan siap mengorbankan atau membayar pelayanan kesehatan yang lebih mahal untuk setiap waktu yang dapat dihemat.

Konsumen di kota-kota besar seperti Yogyakarta, misalnya,, mereka akan mempunyai toleransi yang lebih kecil dalam hal waktu untuk menunggu pelayanan kesehatan yang dinantinya. Mereka akan cepat marah dan kecewa apabila mereka mendapat pelayanan kesehatan dengan standar kualitas dibawah rata-rata.

Kepuasan terhadap dimensi *responsiveness* (respon dalam melakukan pelayanan kesehatan) adalah berdasarkan persepsi dan bukan aktulnya karena persepsi mengandung aspek psikologis yang mempengaruhi jiwa konsumen dalam bertransaksi jasa, maka faktor komunikasi dan situasi fisik disekeliling konsumen yang menerima jasa pelayanan kesehatan merupakan hal penting dalam mempengaruhi penilaian konsumen.

Mengkomunikasikan kepada konsumen mengenai proses pelayanan kesehatan yang akan diberikan akan membentuk persepsi kearah yang positif dan akan mengangkat citra rumah sakit kearah yang lebih baik.

Pelayanan yang *responsive* atau tanggap juga dipengaruhi oleh sikap *front-line staff*. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pasien. Kepuasan pasien dalam *responsiveness* (respon dalam melakukan jasa pelayanan kesehatan) juga seringkali ditentukan melalui pelayanan telepon. Berdasarkan banyaknya studi dilapangan, terdapat satu hal yang menyebabkan pasien merasa kecewa, yaitu pasien yang sering di ping-pong saat menelpon dimana karyawan rumah sakit akan mengalihkan kekaryawan yang lain dan seterusnya, sampai pada akhirnya mendapat jawaban "saya kembalikan ke operator lagi ya, Pak?" pelayanan yang model seperti itu tidak akan diterima oleh pasien dimanapun dia berada dan tidak akan dipakai lagi oleh konsumen di waktu yang akan datang.

4) *Assurance* (jaminan rumah sakit)

Menurut Adikoesoemo, bahwa: “*assurance*” (jaminan rumah sakit) berarti menjamin kualitas (mutu) suatu produk jasa sedemikian rupa sehingga konsumen dapat membelinya dengan penuh keyakinan dan mempergunakan untuk waktu yang lama dengan keyakinan dan kepuasan”.²⁹

Faktor-faktor yang mempengaruhi dimensi *assurance* (jaminan rumah sakit)

Menurut Irawan terdapat empat aspek dalam dimensi *assurance* (jaminan rumah sakit), yaitu:

a) Keramahan

Keramahan adalah aspek *assurance* (jaminan rumah sakit) dalam kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Para manajer pemasaran banyak yang menyakini bahwa keramahan merupakan program kepuasan yang paling murah. Tidak mengherankan sama sekali apabila para manajer paling cepat menaruh perhatian khusus terhadap program keramahan.

Ini senada dengan Qs: Ali-Imran:159:

فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظ القلب لا
نفضوا من خولك فاعفوا عنهم واستغفر لهم وشاوره في
الامر فإذا عزمته فتوكل على الله إن الله يحب المتوكلين

²⁹ Suparto Adikoesoemo, *Op. Cit.*, hlm. 98.

Artinya: Maka karena rahmat dari Allah SWT dan kami (vd. Muhammad) berlaku lemah lembutlah terhadap mereka. Karena jika sekiranya kamu bersikap kasar , tentulah mereka akan menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu.³⁰

b) Kompetensi

Aspek kedua dari dimensi *assurance* (jaminan rumah sakit) adalah kompetensi. rumah sakit, dalam hal kompetensi ada dijelaskan dalam sebuah hadits yang berbunyi:

“Ya Rasul Allah SWT, apakah Anda tidak berkenan mengangkat diriku sebagai pemimpin wilayah?” Rosulullah menjawab seraya menepuk-nepuk kedua bahunya” Hai Abu Dzarr, Anda seorang yang lemah, sedang tugas itu adalah suatu amanat yang akan membuat orang menjadi hina dan menyesal dihari kiamat, kecuali jika ia mampu memunaiakan hak dan kewajiban yang di pikulkan kepadanya”. “jika suatu urusan (pekerjaan) diserahkan kepada orang yang bukan ahlinya, maka tunggulah kehancurannya” (HR. Bukhori).

Hadits diatas menjelaskan mengenai menempatkan sesuatu pekerjaan sesuai dengan keahliannya, seperti didalam rumah sakit agar tidak terjadi kesalahan dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan pasien, maka dalam menempatkan karyawannya disesuaikan dengan keahliannya.³¹

Dalam hal ini perlu suatu pemberian *basics training* yang nantinya akan menjadi modal yang sangat penting kepada karyawan terutama yang bekerja sebagai *front-line staff*, baik pengetahuan

³⁰ Al-qur'an, 3: 159.

³¹ Wijajakusuma, Karebet, *Pengantar Manajemen Syari'at*, (Jakarta: Khoiru Bayan,2002), hlm.

mengenai jasa pelayanan kesehatan yang dimiliki rumah sakit maupun yang sering menjadi pertanyaan pasien.

c) Keamanan

Para konsumen menginginkan rasa aman pada saat rawat inap. Hal tersebut harus menjadi pertimbangan pihak rumah sakit dalam memberikan rasa aman dengan menyediakan keamanan didalam rumah sakit tersebut.

d) Reputasi

Semakin tinggi konsumen dalam mendapatkan kepuasan akan menyebabkan rumah sakit tersebut mendapatkan pengakuan reputasi (nama baik) dari pasien yang berobat ke rumah sakit tersebut.³²

5) *Empaty* (penghargaan rumah sakit)

Konsumen dari kelas menengah keatas mempunyai harapan yang tinggi agar pihak rumah sakit mengenal mereka secara pribadi. Pihak rumah sakit paling tidak harus mengetahui nama pasien, kebutuhan mereka dengan lebih spesifik lagi, dan bila perlu mengetahui apa yang menjadi hobi pasien tersebut. Rumah Sakit akan kehilangan kesempatan untuk dapat memuaskan pasien dari dimensi ini bila mereka tidak mengindahkannya.

Dimensi *empaty* (penghargaan rumah sakit) merupakan dimensi kelima dari kualitas pelayanan kesehatan berdasarkan konsep konsep *ServQual*. Menurut Yamit bahwa *empaty* (penghargaan rumah sakit)

³² Handi Irawan, *Op. Cit*, hlm. 26.

merupakan: "kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan perhatian yang tulus kepada kebutuhan pelanggan".³³

Studi yang pernah dilakukan Froniter selama kurun waktu lima tahun terakhir untuk berbagai perusahaan jasa, mengenai pengaruh *empaty* (penghargaan rumah sakit) pada standar konsumen terutama untuk konsumen "*the haves*", dimensi ini menjadi dimensi yang paling perlu diperhitungkan dalam perusahaan jasa, khususnya rumah sakit yang berfokus pada konsumen.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dimensi *Empaty* (Penghargaan rumah sakit)

Faktor-faktor yang mempengaruhi dimensi *empaty* (penghargaan rumah sakit) terbagi menjadi dua meliputi:

a) Sentuhan pribadi rumah sakit

pelayanan kesehatan yang ber-empati sangat memerlukan sentuhan pribadi dari rumah sakit, tetapi perlu dicatat bahwa sentuhan pribadi ini hanya akan menjadi maksimal kalau rumah sakit memiliki *system database* yang efektif. Pihak rumah sakit akan merasa kesulitan untuk menerapkan pelayanan kesehatan yang bersifat *empaty* (penghargaan rumah sakit) bila sistem tersebut tidak digunakan sejak awal atau bahkan tidak memiliki sama sekali.

b) Rumah Sakit yang memberikan peluang besar dengan melakukan pelayanan kesehatan yang bersifat "*surprise*"

³³ Zulian Yamit, *Op. Cit.*, hlm. 11.

Menurut Barnes, bahwa: "salah satu cara untuk merangsang emosi pada saat pelayanan diberikan adalah melalui kejutan-kejutan".³⁴ Pihak rumah sakit dapat memberikan suatu hal yang tidak disangka-sangka oleh konsumen. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan pemberian hadiah pada keluarga pasien pada saat ulang tahun. Jasa pelayanan kesehatan yang ber-empati akan dengan mudah diciptakan kalau setiap karyawan rumah sakit mengerti kebutuhan spesifik pasiennya dan menyimpan hal ini dalam hatinya dan dapat dipergunakan suatu saat bila si pasien datang kembali ke rumah sakit tersebut.

3. Sikap Konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan

Sikap konsumen yang dipandang berdasarkan kesesuaian antara tingkat kepentingan dan harapan pasien serta pelaksanaan atau kinerja yang dilakukan rumah sakit harus menjadi prioritas utama dalam memenangkan persaingan yang semakin ketat dengan pesaing lainnya. Sikap konsumen dalam hal ini merupakan salah satu pendekatan strategi bersaing untuk memiliki keunggulan komparatif yang berimplikasi pada pemahaman akan kebutuhan dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang ditawarkan oleh rumah sakit.

Kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang dijanjikan dan kemampuan rumah sakit untuk melakukan pelayanan kesehatan yang akurat akan mengakibatkan kualitas pelayanan kesehatan dalam rumah sakit tersebut menjadi optimal. Kedua hal tersebut termasuk dalam dimensi

³⁴ Barnes, James G, *Secret o customer Relationship Management (Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan)*, Ed. Terjemahan (Adreas Winardi), (Yogyakarta : Andi, 2003), hlm. 69.

reliability (kemampuan dalam melakukan pelayanan kesehatan). Kepuasan konsumen akan semakin tinggi bila pengaruh dimensi *reliability* (kemampuan dalam melakukan pelayanan kesehatan) bertambah tinggi. Berdasarkan pendapat diatas dapat diduga terdapat pengaruh dimensi *reliability* (kemampuan dalam melakukan jasa pelayanan kesehatan) terhadap penilaian atau sikap konsumen.

Jadi pelayanan kesehatan yang berwawasan konsumen akan membentuk suatu sikap konsumen ke tempat yang positif. Hal tersebut menyebabkan rumah sakit sebagai perusahaan penyedia jasa mau membutuhkan dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan sebagai sebuah alat penilai. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Bery dengan menggunakan konsep *ServQual*, kelima dimensi tersebut ialah: *tangibel* (sarana prasarana rumah sakit), *reliability* (kemampuan dalam melakukan jasa pelayanan kesehatan), *responsiveness* (respon dalam melakukan jasa pelayanan kesehatan), *assurance* (jaminan Rumah Sakit), *empathy* (penghargaan rumah sakit). Dengan adanya dimensi tersebut kepuasan yang dijanjikan oleh Rumah Sakit dapat dicapai secara optimal. Sikap konsumen dapat meningkat menjadi positif apabila pengaruh dimensi-dimensi kualitas jasa pelayanan kesehatan *tangibel* (sarana prasarana rumah sakit), *reliability* (kemampuan dalam melakukan jasa pelayanan kesehatan), *responsiveness* (respon dalam melakukan jasa pelayanan kesehatan), *assurance* (jaminan rumah sakit), *empathy* (penghargaan rumah sakit) secara bersama-sama juga meningkat tinggi. Pernyataan diatas akan menghasilkan kesimpulan bahwa dapat diduga terdapat pengaruh dimensi-dimensi kualitas jasa pelayanan kesehatan *tangibel* (sarana

prasarana rumah sakit), *reliability* (kemampuan dalam melakukan jasa pelayanan kesehatan), *responsiveness* (respon dalam melakukan jasa pelayanan kesehatan), *assurance* (jaminan rumah sakit), *empathy* (penghargaan rumah sakit) terhadap penilaian atau sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

G. Telaah Pustaka

Setelah penulis mencari hasil penelitian yang berkaitan dengan pengaruh sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang bernuansa Islami di fakultas dakwah belum yang mengangkat tema tersebut.

Penelitian yang dilakukan Nurnaningsih dengan judul “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Larissa Yogyakarta” dengan rumusan masalah bagaimana pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan salon larissa Yogyakarta, adapun metode penelitian yang dipakai adalah metode kuantitatif berupa analisis regresi, dengan mendapatkan hasil pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan salon larissa dengan mendapatkan nilai presentase sebesar 62,25%.³⁵

Penelitian yang dilakukan Akhmad Furqon dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien dan Keinginan Untuk Merekomendasikan Rumah Sakit” dengan rumusan masalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dan keinginan untuk merekomendasikan ke orang lain, dan apakah responden dengan usia, jenis kelamin,

³⁵ Nurmaningsih, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Larissa Yogyakarta, *Skripsi*, Non Pendidikan Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial : Universitas Negeri Yogyakarta, 2003

dan tingkat pendidikan yang berbeda mempunyai persepsi kualitas pelayanan yang berbeda.

Dalam menganalisis data akan digunakan metode kuantitatif berupa analisis regresi. Instrument *ServQual* merupakan alat-alat untuk mengukur kualitas jasa yang berdasarkan pada sepuluh dimensi kualitas. Kemudian metode kuantitatif yang lain berupa one-way ANOVA test digunakan untuk membandingkan rata-rata data antara ciri-ciri *sosiodemografi* (usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan) pasien terhadap persepsi kualitas pelayanan.

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh yang positif antara dimensi *reliability* dan *competence* terhadap kepuasan pasien kemudian ada pengaruh yang positif antara dimensi *tangible* dan *communication* terhadap keinginan untuk merekomendasikan. Sedangkan untuk uji anova diperoleh bahwa responden pria lebih memperhatikan dimensi *tangible*, *credibility*, *responsiveness*, dan *communication* daripada wanita. Sedangkan secara umum bahwa responden yang berpendidikan lebih tinggi akan lebih sulit untuk mempersiapkan baik terhadap kualitas pelayanan dibandingkan responden yang berpendidikan lebih rendah.³⁶

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Hadiati dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Widyana Malang". Dengan mengajukan rumusan masalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank Widyana Malang. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif berupa analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa semua indikator

³⁶ Fuzon, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Dan Keinginan Untuk Merekomendasikan Rumah Sakit, *Skripsi*, UII Yogyakarta, 2002

kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan konsumen, sedangkan indikator kehandalan (*reliability*) mempunyai hubungan paling erat dengan kepuasan nasabah.³⁷

H. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan yang mungkin benar, mungkin juga salah, dia akan diterima apabila fakta-fakta membenarkan dan akan ditolak apabila salah.³⁸ Pada dasarnya hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya didalam kenyataan, percobaan atau praktek. Berdasarkan kerangka teori penulis mengemukakan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut; H_a (Hipotesis Kerja): Ada hubungan yang positif antara sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan. Menjadi, H_0 (Hipotesis Nol): tidak ada hubungan yang positif antara sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan.

Dalam penelitian ini hipotesisnya dapat dirumuskan sebagai berikut:

“sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta”. Bila dioperasionalkan menjadi hipotesa kerja (H_a) menjadi: semakin positif sikap konsumen maka semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta sebaliknya semakin negatif sikap konsumen maka semakin rendah tingkat kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta .

³⁷ Sri Hadiati, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Banj
yana Maiang, *Sripsi*, fakultas ekonomi universitas ahmad dahlan Uogukarta, 2003

³⁸ Sutrisno Hadi, *Metode research I*, (Yogyakarta, Andi Offet: 2001) hlm. 74

I. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini terdiri dari satu buah variabel independen dan sebuah variabel dependen. Variabel tersebut terdiri dari atas :

- 1) Independen/ pengaruh/ bebas/ X, yaitu: Sikap Konsumen
- 2) Dependen/ terpengaruh/ terikat/ Y, yaitu: Kualitas Pelayanan Kesehatan

J. Devinisi Operasional

Untuk mempermudah pengumpulan data dan pengukuran data perlu pendefinisian secara operasional dari variabel-variabel yang digunakan dan juga dipergunakan untuk pembatasan istilah judul penelitian. Penelitian ini menggunakan satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Sikap Konsumen

Sikap konsumen adalah penilaian kognitif konsumen yang baik dan tidak baik. Perasaan emosional dan kecenderungan berbuat yang bertahan selama waktu tertentu terhadap obyek atau gagasan. Sikap dalam penelitian sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan konsumen.

Indikator:

- 1) Sikap Konsumen terhadap dokter
- 2) Sikap Konsumen terhadap pelayanan

2. Kualitas jasa pelayanan kesehatan

Dari banyak studi yang mengeksplorasi terhadap dimensi dari kualitas pelayanan kesehatan, khususnya di bidang kesehatan dan pada intinya ingin memberikan jawaban atas dua pertanyaan, yaitu apa sajakah dimensi dari kualitas pelayanan kesehatan dan dimensi mana sajakah yang paling penting bagi sikap konsumen.

Dimensi-dimensi jasa pelayanan kesehatan dapat dilihat dari konsep yang paling populer yang telah dikemukakan oleh Zeitham, Parasuraman, dan Berry, yaitu konsep *ServQual*. Dalam konsep *ServQual* menjadikan lima dimensi yang dapat mewakili konsep *ServQual*. Kelima dimensi tersebut adalah *tangible* (sarana prasarana), *reliability* (kemampuan dalam melakukan pelayanan kesehatan), Ketiga dimensi tersebut nantinya akan menjadi dimensi dari kualitas pelayanan kesehatan.

K. Metode Penelitian

1. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga.³⁹ Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap dilingkungan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta. Adapun jumlah populasi yang diperoleh dilapangan sebanyak 206 responden.

³⁹ Masri Sinarimbun, Sofyan Effendi (Ed), *Metode Penelitian Survey*, (Jakarta: LP3ES, 1995) hlm. 152

b. Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang dipandang dapat mewakili seluruh populasi.⁴⁰ Tujuan menggunakan sampel dalam penelitian untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data.

Peneliti menggunakan teknik *simple random sampling*. Menurut Arikunto, *simple random sampling* digunakan apabila pengambilan sampel didalam populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian bila anggota populasi dianggap homogen”.⁴¹ Selanjutnya jika jumlah populasi dalam penelitian tidak diketahui maka dalam pengambilan sampel untuk penelitian, menurut Suharsimi Arikunto bahwa: untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subyeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi selanjutnya, jika jumlah populasinya lebih dari 100 dapat diambil antara 10-15% atau 25% atau lebih. Berdasarkan pendapat tersebut maka dalam penelitian ini mengambil sampel 50 responden

2. Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode, antara lain:

a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks dan tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis yang bertujuan untuk

⁴⁰ Masri Sinarimbun, Sofyan Effendi. Loc. Cit.

⁴¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, Ed. Keempat, (Jakarta: PT Renika Cipta, 1998) hlm. 126.

membandingkan teori dengan kenyataan yang ada sehingga dapat dipertimbangkan dalam pembuatan angket/kuesioner selanjutnya. Didalam penelitian ini penulis menggunakan teknik observasi partisipan yaitu penulis turut ambil bagian dalam perikehidupan orang atau orang-orang yang diobservasi. Teknik ini dilakukan dengan jalan membaurkan diri pada obyek penelitian tersebut. Observasi bertujuan untuk mendapatkan data seperti: kondisi sarana-prasarana Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta ; sistem kualitas jasa pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta . Pembauran bukan pada seluruh kehidupan organisasi, melainkan hanya pada dalam kaitan dengan manajemen pemasaran Rumah Sakit khususnya yang berkaitan dengan sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan⁴².

b. Interview

Interview adalah suatu dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari yang diwawancarai.⁴³ Dalam penelitian ini penulis meletakkan dan menjadikan metode ini sebagai metode pendukung.

Interview yang penulis lakukan adalah interview bebas terpimpin, maksudnya dalam melaksanakan interview orang-orang yang diwawancarai diberikan kebebasan untuk memberikan jawaban, namun juga tidak lepas dari pedoman pokok pertanyaan yang telah penulis susun (*interview guide*).

Metode ini yang menjadi obyek interview adalah pengelola Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta

⁴². Kottler, Philip, *Op.Cit.*, hlm. 127.

⁴³ Masri Singarimbun, Soffyan Effendi (Ed), *Op. Cit*, hlm. 149.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah penyelidikan yang ditujukan pada penguraian dan penjelasan melalui dokumentasi. Metode ini digunakan untuk memperoleh data yang sumber datanya dari dokumen yang relevan dengan penelitian, misalnya untuk memperoleh data tentang letak geografis Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta, sejarah berdirinya, tujuan dan struktur organisasi dan lain-lain.

d. Angket/kuesioner

Menurut Sugiyono, bahwa: “angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya”. Angket/kuesioner berfungsi untuk mendapatkan data seperti: faktor-faktor kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta; sikap konsumen pengguna jasa di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta.⁴⁴

Instrumen adalah alat bantu penelitian digunakan suatu metode pengumpulan data, yaitu berupa angket berisi butir-butir pertanyaan untuk di beri tanggapan oleh responden.

1) Instrumen Variabel Independen

⁴⁴ Sugiono, *Op. Cit*, hlm. 135.

Tabel 1
Kisi-Kisi Variabel Sikap Konsumen

| No | Indikator | No. item | Jumlah item |
|----|-----------------------------------|------------------------------|-------------|
| 1. | Sikap konsumen terhadap dokter | 1, 2, 3, 4, 5,6, 7,8, 9, 10, | 10 |
| 2. | Sikap konsumen terhadap pelayanan | 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17 | 7 |

2) Instrument Variabel Dependen

Tabel 2
Kisi-Kisi Variabel Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan

| No | Indikator | No. Item | Jumlah Item |
|----|---|---|-------------|
| 1. | Dimensi <i>tangible</i> (sarana-prasarana Rumah Sakit), | 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 | 16 |
| 2. | Dimensi <i>reliability</i> (kemampuan dalam melakukan jasa pelayanan kesehatan) | 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, | 9 |

Agar dapat terkumpul berwujud kuantitatif, maka setiap alternatif jawaban diberi skor/nilai pada masing-masing jawaban dengan *skala likert* yakni jawaban sangat setuju (5), setuju (4), netral (3), tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1).⁴⁵ Sedangkan dalam penelitian ini dalam setiap alternative jawaban diberi skor pada masing-masing jawaban dengan *skala likert* yang telah dimodifikasi yakni jawaban sangat setuju (4),

⁴⁵ Sugiono, *Op. Cit.*, hlm.137

setuju (3), tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1) dengan alasan nilai jawaban netral tidak mungkin lebih besar dari alternative jawaban yang memilih tidak setuju otomatis orang yang memilih netral itu tidak ada pilihan antara setuju dan tidak setuju, maka tidaklah mungkin diberi nilai. Dengan alasan tersebut dalam penelitian ini peneliti tidak memberikan alternative jawaban dan skor yang netral.

e. Validitas dan reliabilitas

1. Uji validitas

Validitas menunjukkan suatu alat pengukur itu mengukur pada yang ingin diukur untuk menguji validitas, penulis menggunakan metode validitas konstruk (*Construct validity*) bahwa suatu alat ukur dikatakan valid apabila telah cocok dengan konstruksi teoritik dimana tes itu dibuat. Adapun langkah yang diambil yaitu yang pertama diambil dari pendapat para ahli, uji coba instrumen (32 orang), analisis faktor (*product moment*), lalu diambil shahih atau gugur, setelah diperoleh keshahihan instrumen kemudian pada tahap uji sebenarnya.

Adapun perhitungan uji validitas dapat dilaksanakan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*.

Apabila hasil dalam perhitungan melebihi angka kritik dalam tabel korelasi *product moment* pada tingkat signifikansi 5%, maka alat ukur tersebut valid, sehingga penulis akan membuang pertanyaan yang tidak valid.

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Dalam penelitian ini, penulis menguji reliabilitas dengan *Internal konsistensi*. Cara yang ditempuh yaitu: pertama diambil dari pendapat para ahli, uji coba instrument (32 orang), kemudian dihitung dengan menggunakan rumus *Spearman Brown*.

3. Metode Analisis Data

a. Pengujian Asumsi Analisis

Pengujian persyaratan analisis digunakan sebelum analisis data. Uji asumsi analisis meliputi uji normalitas dan uji linieritas. Hal ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan data dengan menggunakan teknik product moment.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian terhadap kenormalan distribusi data yang digunakan dalam penelitian. Pengujian ini berkaitan dengan analisis parametrik terhadap data penelitian. Asumsi yang digunakan dalam uji normalitas ini adalah data terdistribusi normal, yakni data akan mengikuti bentuk distribusi normal.

Uji normalitas digunakan untuk melihat kenormalan distribusi data penelitian, sehingga dapat digunakan sebagai acuan untuk menerapkan alat uji yang akan digunakan dalam penelitian tersebut.

2) Uji Linieritas

Uji linieritas adalah pengujian terhadap asumsi bahwa setiap beraturan, sehingga dapat diketahui bahwa data penelitian dengan persamaan regresi tidak mengalami gejala homokedasitas dan memnuhi asumsi heterokedasitas. Uji linieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier pada persamaan regresi pada penelitian.

b. Analisis data dan Interpretasi

Setelah semua data terkumpul maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data, karena menganalisis data ini merupakan tahap penting dalam sebuah penelitian, dalam hal ini data diproses sehingga hasilnya sesuai dengan harapan, hanya melalui analisis data, peneliti bisa mengambil kesimpulan dan membuktikan kebenaran teori atau hipotesis.

Adapun yang penulis gunakan dalam pengujian hipotesa ini yakni uji t dan uji F. Untuk menghemat waktu dan tenaga, dalam menganalisis data lapangan dengan menggunakan bantuan program SPSS *for windows realese* 11.5.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasar analisis data dan pengujian hipotesis yang telah peneliti laksanakan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan menggunakan perhitungan *korelasi product moment* dengan bantuan program *SPSS for windows realease 11.5* membuktikan bahwa Sikap konsumen mempunyai hubungan terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta. Variabel sikap konsumen mempunyai hubungan sebesar 66,1 % terhadap kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta.
2. Dengan menggunakan perhitungan uji t membuktikan bahwa variabel independen (sikap konsumen) berhubungan secara nyata terhadap Kualitas Layanan kesehatan yang diberikan karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta. Untuk variabel sikap konsumen secara nyata berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan, yang mana $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($9,672 > 1,677$).
3. Dengan menggunakan perhitungan uji F membuktikan bahwa variabel independen (sikap konsumen) berhubungan secara nyata terhadap Kualitas Layanan kesehatan yang diberikan karyawan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta. Untuk variabel sikap konsumen

secara nyata berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan, yang mana $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($93,939 > 4,0431$).

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan diatas dapat diberikan saran bahwa Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta perlu memperhatikan:

- a. Pelayanan yang diberikan kepada konsumen terutama pada pasien rawat inap lebih ditingkatkan terutama untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang kurang baik misalnya sarana prasarana yang sudah usang atau lama segera dilakukan peremajaan (perbaikan) fasilitas sehingga dapat tumbuh sikap dalam diri pasien yang lebih positif.
- b. Pihak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta hendaknya dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah dicapai sehingga mampu menjadi sebuah rumah sakit yang tidak kalah dengan rumah sakit-rumah sakit yang lain, sehingga sikap konsumen terhadap Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta juga menjadi lebih baik.

C. Kata Akhir

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiratan Allah SWT atas rahmad, hidayah dan inayah-Nya. Terimakasih atas bimbingan dan tuntunan dari pembimbing, bantuan dari semua pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi ini dengan baik dan lancar.

Penelitian dengan judul “Sikap Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta” dilaksanakan untuk mengetahui sejauhmana sikap konsumen terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta .

Hampir dapat dipastikan bahwa apa yang penulis sajikan masih jauh dari sempurna, maka dari itu kritik dan saran sangat penulis harapkan dari semua pembaca .

Akhirnya semoga skripsi ini dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya pada jurusan manajemen dakwah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-alwani, Tahajabir, (Ed), *Bisnis Islam*, Yogyakarta: AK GROUP, 2005.
- Azrul Azwar, H, *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan: Aplikasi Prinsip Linkaran Pemecahan Masala*, Cet. Pertama. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan, 1996.
- Barnes, James G, *Secret Of Customer Relationship Management (Rahasia Manajemenn Hubungan Pelanggan)*, Ed. Tejemahan (Andreas Winardi), Yogyakarta: ANDI, 2003..
- Bayu Swatha dan T. Hani Handoko, *Manajemen pemasaran; analisa prilaku konsumen*, Yogyakarta: BPFE, 2000.
- Brown, Stanley A, *Total Quality Service: How Organizations Use It to Create a Competitive Advatage*, Scarborough. Ontario. Canada : Prentice-Hall Canada Inc. 1992.
- Buchari, Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Ed. Kedua, Bandung : CV ALVABETA, 1992.
- Engel, James F., Blacwell, Roger D., dan Minard, Paul W, *Prilaku Konsumen*, Ed. Terjemahan (Budiyanto, F. X.), Jakarta: Binarupa Aksara, (1994).
- Evans, James R., and Lindsay, Wiliam M, *The Management and Control of Quality*. 5th Ed. South – Western. Cincinnati. Ohio : Thomson Learning TM, 2002.
- Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Ed. Pertama, Cet. Pertama, Yogyakarta: ANDI, 1996.
- _____, *Strategi Pemasaran*, Kedua, Cet. Pertama, Yogyakarta : ANDI, 1997.
- _____ dan Anastasia Diana, *Total Quality Management*, Ed. Pertama, Cet. Kedua, Yogyakarta : ANDI, 1998.
- Fauroni, Lukman, *Etika Bisnis Dalam Al-qur'an*, Yogyakarta: PT Lkis Pelangi Aksara, 2004.
- Gasperz, Vincent, *Manajemen Kualitas daam Industri Jasa: Strategi untuk Memenangkan Persaingan Global*, Ed. Terjemahan (Tim Penyusun

dari Yayasan Indonesia Emas), Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997.

Gerungan, WA., *Psikologi Sosial*. Bandung : Refika Aditama, 2000.

Gerson, Richard F, *Mengukur Kepuasan Pelanggan. Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, Ed. Terjemahan (Hesti Widyaningrum), Jakarta PPM, 2001.

Handi Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*, Cet. Kedua, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2002.

_____, *Senyum Pelanggan Indonesia*, Jakarta: PT Dinamika Komunika Marketindo, 27 Agustus- 9 September 2004.

Hermawan Kartajaya, *Martha Tiaar : Marketing in Venus*, Jakarta : PT. Martina Bento, 2003.

Hornby, A.S, *Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English*, Oxford. New York: Oxford University Press, 1995.

Http : www.Frontier.co.id/articles/article_02.html

Imam, Ghozali, *Statistik Non Parametrik : Teori dan Aplikasi dengan Program SPSS*, Semarang : Universitas Diponegoro, 2002.

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, dan Pengendalian*, Ed. Terjemah (Herujati purwoko dan Jaka Wasana), Jakarta: Erlangga, 1987.

_____, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Ed. Terjemahan (Hendro Teguh, Ronny Antonius Rusli, dan Agus Hasan Pura Anggawijaya), Jakarta : Prenhallindo, 1997.

_____, Dan Armstrong, Gary, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Ed. Terjemahan (Imam Nurmawan), Jakarta :Erlangga, 1997.

Kamus, Wina R, Mike Wijaya Sinaga, dan Yohanes Mauhitu, *Kamus Komunikasi dan Terapi*, Ed. Pertama, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2000.

Ibu Sunayang, *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, Ed. Pertama, Jakarta: Salemba Empat. 2003.

- Lovelock, cristopher H, (Ed), *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT INDEKS Kelompok Gramedia, 2005.
- Lupioadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Ed. Pertama, Jakarta: Salemba Empat, 2001.
- Mcaulay, Steve, and Cook, Sarah, *How to Improve Your Cotumer Service (Kiat Meningkatkan Pelayanan Bagi Pelanggan)*, Ed. Terjemah (Yosua I. Sambodo), Jakarta : PT. Garmedi Pustaka Utama, 1996.
- Marwati, Korelasi antara Kepuasan Konsumen Dengan Perilaku Purna Penggunaan Jasa Jasa Rawat Inap RSUD Muhammadiyah Bantul Tahun 2002, *Skripsi*, Pendidikan Ekonimi Koperasi, Jurusan Pendidikan Dunia Usaha, Fakultas Ilmu Sosial : Uniersitas Negeri Yogyakarta, 2003.
- McKitrick, Lelandd S, *The New Book of Knoledge : Part D*, United States of America : Glorier Internatiomal Inc, 1982.
- Megawati Soekarnoputri, *Pidato Kenegaraan RI pada Forum Doter Seluruh Indonesia*, Jakarta: SCTV Liputan 6 Petang, 3 Oktober 2003.
- Mushaf A-qur'an DEPAG RI, Lasnah Pentasih, *Alqur'an dan Terjemahannya*, Surabaya: Surya Cipta Aksara, 1992.
- Nurmaningsih, Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Larissa Yogyakarta, *Skripsi*, Non Pendidikan Manajemen, Fakultas Ilmu Sosial : Universitas Negeri Yogyakarta, 2003.
- Saefuddin Azwar, *Reliabilitas dan Validityas*, Ed. Ketiga, Cet. Kedua, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000.
- Singarimbun, Effendi, *Metode Penelitia Survei*, Jakarta: LP3ES, 1995.
- Soedarmono soejitno, Ali Alkatiri, dan Emil Torahim, *Reformasi Perumahsakitan*, Ed. Revisi, Jakarta: PT Grasindo, 2002.
- Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep, dan Strategi*, Ed. Pertama, Cet. Keenam, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1999.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendobatan Praktek*, Ed Keempat, Jakarta: PT Rineha Cipta, 1996.

- _____, *Manajemen Penelitian*, Cet. Keenam, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003.
- Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, Cet. Keempat, Bandung : CV ALVABETA, 2002.
- Suparto Adikoesoemo, *Manajemen Rumah Sakit*, Cet. Kelima, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2003.
- Sutisna, *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: PT. Remaja kasida karya, 2001.
- Sutrisno Hadi, *Analisi Regresi*, Ed. Kedelapan, Yogyakarta: ANDI, 2001.
- Syahri Alhusin, *Aplikasi Statistik Praktis dengan Menggunakan SPSS 10 for Windows*, Cet. Pertama, Yogyakarta: J & J Learning, 2002.
- Tasamara, Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Jakarta: Gema Insani, 2002.
- Tim Penyusun, *Pedoman Skripsi UIN*, Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Yogyakarta, 2002.
- Waker, Denis, *Mendahulukan Pelanggan : Strategi untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*, Ed. Terjemahan (Anton Adiwiyoto), Jakarta: Binarupa Aksara, 1997.
- Winardi, *Marketing dan Perilaku Konsumen*, Bandung : Mandar Maju, 1991.
- _____, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Ed. Pertama, Cet. Pertama, Yogyakarta: EKONISIA, 2001.
- Zulian Yamit, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Ed. Pertama, Cet. Kedua, Yogyakarta : EKONISIA, 1998.



LAMPIRAN I

CURRICULUM VITAE

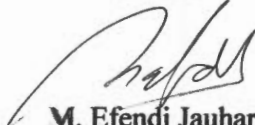
CURRICULUM VITAE

Nama : Muhammad Efendi Jauhari
Tempat / Tgl. lahir : Trenggalek, 09 Juni 1983
Agama : Islam
Alamat : RT. 05, RW. 02, Karangany, Kec. Karangany,
Kab. Trenggalek, Jawa Timur.
Pendidikan :
- SD Negeri Karangany , Lulus tahun 1995
- MTs Negeri Model Trenggalek, Lulus tahun 1998
- MA Negeri Trenggalek, Trenggalek Lulus tahun 2001
- Masuk UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta tahun 2001
Orang Tua :
Nama Ayah : Subadi
Nama Ibu : Lilik Maryati (Almh)
Agama : Islam
Pekerjaan : Pensiunan
Alamat : RT. 05, RW. 02, Karangany , Kec. Karangany, Kab.
Trenggalek, Jawa Timur

Demikian biografi penulis ini di buat dengann sebenar-benarnya, untuk dipergunakan sebenar-benarnya.

Yogyakarta, 21 Februari 2007

Penulis


M. Efendi Jauhari
01240784



LAMPIRAN II
SURAT IJIN PENELITIAN



DEPARTEMEN AGAMA RI
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
FAKULTAS DAKWAH
Jl. Marsda Adisucipto, Telepon (0274) 515856 Fax (0274) 552230
Yogyakarta 55221

Nomor: UIN/2/PD.I/TL.01/1744/2006
Lamp. :
Hal : Permohonan ijin penelitian

Yogyakarta, 14 Nopember 2006
Kepada Yth.,
Walikota Yogyakarta
C.q. Kepala Dinas Perijinan Kota
di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Untuk bahan penulisan skripsi/thesis, dengan hormat bersama ini kami mohon izin mengadakan riset/penelitian bagi mahasiswa Fakultas Dakwah UIN Sunan Kalijaga :

Nama : Muhammad Efendi Jauhari
No. Induk : 01240784
Semester : XI
Jurusan : MD
Alamat : Ambarukmo Yogyakarta
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kotamadya Yk.
Metode Penelitian : Deskriptif Kualitatif
Waktu : 14 Nopember 2006 s.d. 14 Februari 2007

Untuk bahan pertimbangan, bersama ini kami sampaikan desain penelitian dimaksud sebagaimana terlampir.

Atas izin yang diberikan kami mengucapkan banyak terima kasih.

Wassalam

Dekan

Drs. H. Afif Rifa'i, MS
NIP. 150222293

Tembusan:

1. Pembantu Dekan I;
2. Kepala Bapeda Propinsi DIY;
3. Direktur Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yk.;
4. M. Efendi Jauhari;
5. Arsip.



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

DINAS PERIZINAN

Jl. Kenari No. 56 Yogyakarta 55165 Telepon 514448, 515865, 515866, 562682

EMAIL : perizinan@jogja.go.id EMAIL INTRANET : perizinan@intra.jogja.go.id

SURAT IZIN

NOMOR : 070/1920

4735/34

Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/5573 Tanggal : 15/11/2006

Me ingat : 1. Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Yogyakarta
Nomor 072/KD/1986 tanggal 8 Mei 1986 tentang Petunjuk Pelaksanaan
Keputusan Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta, Nomor : 33/KPT/1986
tentang : Tatalaksana Pemberian Izin bagi setiap Instansi Pemerintah
maupun non Pemerintah yang melakukan Pendataan / Penelitian
2. Keputusan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 381.2/2004
tentang : Pemberian izin / Rekomendasi Penelitian/Pendataan/Survei/KKN/
PKI di Daerah Istimewa Yogyakarta

Dijj nkan Kepada : Nama : MUHAMMAD EFENDI JAUHARI NO MHS / NIM : 01240784
Peke-jaan : Mahasiswa Fak. Dakwah - UIN SUKA Yogyakarta
Alamat : Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta
Penanggungjawab : Drs. Abd Rozak, M.Pd
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal: PENGARUH KUALITAS
JASA PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH KOTA
YOGYAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 15/11/2006 Sampai 15/02/2007
Lan piran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian kepada Walikota Yogyakarta
(Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan
Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya
ketentuan -ketentuan tersebut diatas -
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi
bantuan seperlunya

Tanda tangan
Pemegang Izin

MUHAMMAD EFENDI JAUHARI

Dikeluarkan di : Yogyakarta

Pada Tanggal : 18/11/2006

Kepala Dinas Perizinan Kota



Dra. MK. PONTJOSIWI, W.

NIP. 010165621

Tembusan Kepada :

1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. BAPEDA Prop. DIY
3. Ka. Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta
4. Dir. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta
5. Yang bersangkutan

RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH

Jl. KH. Ahmad Dahlan 20 Yogyakarta 55122

Telepon : (0274) 512653 (Hunting)
GDD : (0274) 370262
Faksimile : (0274) 566129
E-mail : rsdpkujogja.com
www.pkujogja.com

Rekening Bank
Bank Mandiri Cabang Yogyakarta
RS PKU Muhammadiyah
Yogyakarta
AC.009.2043.435

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

19 Muharram 1427 H/ 18 Februari 2006 M

Nomor : 7.12 /EIV/PI.24.2/H/06
Lamp :
Hal : Ijin Penelitian.

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah
UIN Sunan Kalijogo
Jl. Marsda Adisucipto
Yogyakarta.

Assalamu'alaikum wr wb.

Memperhatikan surat Saudara nomor : UIN/2/PD.I/TL/01/1/160/2006 tanggal 26 Januari 2006 tentang permohonan Ijin Penelitian bagi mahasiswa :

Nama : Mohammad Efendi Jauhari
NIM : 01240784
Judul Penelitian : " Pengaruh Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta "

Bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami dapat mengabulkan permohonan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum melaksanakan penelitian kepada yang bersangkutan diminta untuk menghadap Ka.Bag Pengembangan SDI (Irma Risdiana,S.Si,Apt).
2. Bersedia membayar biaya administrasi sebesar Rp.150.000,-(Seratus Lima Puluh Ribu Rupiah) dan diselesaikan sebelum pelaksanaan .
3. Bersedia mentaati peraturan yang berlaku di RS PKU Muh Yk.
4. Bersedia mengganti barang/alat yang dirusakkan selama menjalankan Penelitian.
5. Menyerahkan pasfoto 3x4 sebanyak 2 lembar untuk tanda pengenal.
6. Setelah pengambilan data dan sebelum ujian pendadaran peneliti/mahasiswa wajib membuat surat keterangan penelitian ke Seksi Pendidikan dan Pelatihan.
7. Setelah selesai wajib untuk menyerahkan naskah hasil penelitian kepada RS PKU Muh Yk.

Jika persyaratan point 6 dan 7 tidak dapat dipenuhi oleh peneliti maka kami dengan terpaksa akan meninjau ulang kerjasama penelitian dengan institusi bersangkutan untuk waktu-waktu selanjutnya.

Demikian untuk menjadikan maklum.


Wassalamu'alaikum wr wb.

Direktur

dr. H. Muhammad Iqbal, Sp.PD, M.Kes
NBM.753.483

Tembusan kepada :

1. Wa. Dir Umum & Keuangan RS PKU Muh Yk.
2. Ka. Bag Pengembangan SDI RS PKU Muh Yk.
3. Ka. Sie Pembendaharaan RS PKU Muh Yk.
4. US. Prawoto, S. Ag
5. Nama bersangkutan (M. Efendi Jauhari)



LAMPIRAN III
DATA UJI COBA (UJI VALIDITAS
DAN RELIABILITAS)

M. Efendi Jauhari
Manajemen Dakwah
Uji Reliabilitas Variabel Sikap Konsumen

Reliability

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

| Statistics for | Mean | Variance | Std Dev | N of Variables |
|----------------|----------|----------|---------|----------------|
| SCALE | 103,0625 | 603,3508 | 24,5632 | 18 |

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| V1 | 100,1875 | 567,1895 | ,6870 | ,7562 |
| V2 | 99,9063 | 567,4425 | ,9163 | ,7555 |
| V3 | 99,9375 | 564,5121 | ,8480 | ,7543 |
| V4 | 99,9688 | 565,1925 | ,9194 | ,7544 |
| V5 | 99,9688 | 573,9667 | ,7730 | ,7589 |
| V6 | 100,0625 | 558,7702 | ,7855 | ,7520 |
| V7 | 99,8438 | 569,0393 | ,9423 | ,7562 |
| V8 | 99,8438 | 569,0393 | ,9423 | ,7562 |
| V9 | 100,0625 | 563,2863 | ,9023 | ,7535 |
| V10 | 100,1563 | 568,8458 | ,7914 | ,7565 |
| V11 | 100,1250 | 571,2097 | ,6893 | ,7579 |
| V12 | 100,0938 | 575,1200 | ,7361 | ,7595 |
| V13 | 100,0938 | 578,0232 | ,6233 | ,7611 |
| V14 | 100,2188 | 565,5313 | ,7846 | ,7550 |
| V15 | 100,3750 | 569,7903 | ,5881 | ,7580 |
| V16 | 99,9375 | 569,3508 | ,9325 | ,7563 |
| V17 | 99,7500 | 571,0968 | ,8485 | ,7573 |
| V18 | 51,5313 | 150,8377 | 1,0000 | ,9653 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 32,0

N of Items = 18

Alpha = ,7699

**Angket Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya
Yogyakarta**

.Kepada
Yth. Pasien
PKU Muhammadiyah
Di –Tempat

Assalamu'alaikum WR. WB

Dengan segala kerendahan hati, perkenankan saya Mahasiswa Fakultas dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada kesempatan ini meminta kesediaan bapak/ibu/saudara/I meluangkan waktu, untuk memberikan pendapat dan informasi dengan mengisi angket (kuesioner) yang saya ajukan ini.

Segala jawaban yang bapak/ibu/saudara/I berikan adalah semata-mata untuk kepentingan penulisan skripsi saya, dengan judul **Sikap Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta**. Segala yang menyangkut jawaban kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian.

Saya berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi bapak/Ibu/Saudara/I karena dengan terisinya angket ini. Segala keluhan dan harapan akan kurangnya kualitas dari jasa pelayanan kesehatan akan dapat ditingkatkan secara optimal.

Atas segala perhatian, kesediaan dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum WR. WB

Yogyakarta, November 2006
Peneliti,

(M.Efendi Jauhari)

I. Identitas Responden

A. Anda dimohon untuk mengisi titik-titik pada jawaban yang tersedia.

1. Nama:
-

B. Anda dimohon untuk memilih dengan melinkari angket yan sesuai .

1. Jenis kelamin Anda sekarang:

- a. Laki-laki b. Perempuan

2. Berapakah usia Anda sekarang?

- a. 0 ths/d 20 th.
b. 21 th s/d 30 th
c. 31 th s/d 40 th
d. Di atas 40 th.

3. Apakah pekerjaan Anda saat ini?

- a. PNS
b. Pegawai Swasta
c. Wiraswasta
d. Pelajar/mahasiswa
e. Lai-lain,sebutkan.

4. Berapakah rata-rata penghasilan Anda tiap bulan?

- a. Rp 0,00 s/d Rp. 400.000,00
b. RP. 401.000,00 s/d 800.000,00
c. Rp. 801.000,00 s/d Rp. 1.200.000,00.
d. Lebih dari Rp. 1.200.000,00

5. Apakah pendidikan terakhir saat ini?

- a. SD
- b. SMP
- c. SMU
- d. Sarjana
- e. Lainnya, sebutkan.....

6. Pernahkah Anda menjalani perawatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta?

- a. belum pernah
- b. 1 kali
- c. 2 kali
- d. Lebih dari 3 kali

II. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah dengan teliti dan cermat dari setiap item pertanyaan.
2. Jawabalah pertanyaan tersebut sesuai kondisi yang sebenarnya.
3. Pilihlah salah satu jawaban yang saudara anggap paling sesuai menurut pendapat saudara dengan memberi tanda silang (X) pada jawaban di lembar soal, dengan ketentuan:

- a. SS : Sangat Setuju
- b. S : Setuju
- c. TS : Tidak Setuju
- d. STS : Sangat Tidak Setuju

III. Pertanyaan

1. Sikap Konsumen

| NO | Pernyataan | SS | S | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|-----|
| | DOKTER | | | | |
| 1. | Dokter melakukan hubungan personal kepada pasien dengan baik | SS | S | TS | STS |
| 2. | Pasien dan dokter dapat berkomunikasi dengan baik | SS | S | TS | STS |
| 3. | Dokter memiliki kemampuan dalam memahami pasien | SS | S | TS | STS |
| 4. | Peralatan medis yang memadai mempercepat perawatan kesehatan bagi pasien. | SS | S | TS | STS |
| 5. | Dokter memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi pasien. | SS | S | TS | STS |
| 6. | Pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan medis karena dokter bekerja dengan cepat dan efisien. | SS | S | TS | STS |
| 8. | Dokter memiliki kecepatan pelayanan dalam bertindak. | SS | S | TS | STS |
| 9. | Perawat memiliki pengetahuan medis yang memadai | SS | S | TS | STS |
| 10. | Pihak Rumah Sakit memberikan alternatif dalam menyediakan ruang perawatan bagi pasien. | SS | S | TS | STS |
| | FASILITAS | | | | |
| 11. | Pihak Rumah Sakit memberikan alternatif dalam pemilihan alat medis untuk mengobati penyakit yang diderita pasien | SS | S | TS | STS |
| 12. | Pihak Rumah Sakit memberikan alternatif dalam pembelian obat bagi pasien. | SS | S | TS | STS |
| 13. | Pihak Rumah Sakit telah melakukan pembenahan fasilitas yang tidak layak pakai. | SS | S | TS | STS |
| 14. | Fasilitas ruang rawat inap Rumah sakit telah memadai | SS | S | TS | STS |
| 15. | Fasilitas ruang laboratorium Rumah Sakit telah memadai. | SS | S | TS | STS |
| 16. | Peralatan Rumah Sakit terpelihara dengan baik | SS | S | TS | STS |
| 17. | Dokter mensterilkan peralatan medis sebelum melakukan perawatan medis kepada pasien. | SS | S | TS | STS |

**Angket Pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya
Yogyakarta**

Kepada
Yth. Pasien PKU Muhammadiyah
Di –
Tempat

Assalamu'alaikum WR. WB

Dengan segala kerendahan hati, perkenankan saya Mahasiswa Fakultas dakwah, Jurusan Manajemen Dakwah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta pada kesempatan ini meminta kesediaan bapak/ibu/saudara/I meluangkan waktu, untuk memberikan pendapat dan informasi dengan mengisi angket (kuesioner) yang saya ajukan ini.

Segala jawaban yang bapak/ibu/saudara/I berikan adalah semata-mata untuk kepentingan penulisan skripsi saya, dengan judul **Sikap Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta**. Segala yang menyangkut jawaban kuesioner ini akan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan kode etik penelitian.

Saya berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi bapak/Ibu/Saudara/I karena dengan terisinya angket ini. Segala keluhan dan harapan akan kurangnya kualitas dari jasa pelayanan kesehatan akan dapat ditingkatkan secara optimal.

Atas segala perhatian, kesediaan dan kerja samanya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum WR. WB

Yogyakarta, November 2006
Peneliti,

(M.Efendi Jauhari)

I. Identitas Responden

A. Anda dimohon untuk mengisi titik-titik pada jawaban yang tersedia.

1. Nama:

.....

B. Anda dimohon untuk memilih dengan melinkari angket yan sesuai .

1. Jenis kelamin Anda sekarang:

- a. Laki-laki b. Perempuan

2. Berapakah usia Anda sekarang?

- a. 0 ths/d 20 th.
b. 21 th s/d 30 th
c. 31 th s/d 40 th
d. Di atas 40 th.

3. Apakah pekerjaan Anda saat ini?

- a. PNS
b. Pegawai Swasta
c. Wiraswasta
d. Pelajar/mahasiswa
e. Lai-lain,sebutkan.

4. Berapakah rata-rata penghasilan Anda tiap bulan?

- a. Rp 0,00 s/d Rp. 400.000,00
b. RP. 401.000,00 s/d 800.000,00
c. Rp. 801.000,00 s/d Rp. 1.200.000,00.
d. Lebih dari Rp. 1.200.000,00

III. .Pertanyaan

1. Sikap Konsumen

| NO | Pernyataan | SS | S | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|-----|
| | DOKTER | | | | |
| 1. | Dokter melakukan hubungan personal kepada pasien dengan baik | SS | S | TS | STS |
| 2. | Pasien dan dokter dapat berkomunikasi dengan baik | SS | S | TS | STS |
| 3. | Dokter memiliki kemampuan dalam memahami pasien | SS | S | TS | STS |
| 4. | Peralatan medis yang memadai mempercepat perawatan kesehatan bagi pasien. | SS | S | TS | STS |
| 5. | Dokter memberikan pelayanan sesuai dengan kondisi pasien. | SS | S | TS | STS |
| 6. | Pasien tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan medis karena dokter bekerja dengan cepat dan efisien. | SS | S | TS | STS |
| 8. | Dokter memiliki kecepatan pelayanan dalam bertindak. | SS | S | TS | STS |
| 9. | Perawat memiliki pengetahuan medis yang memadai | SS | S | TS | STS |
| 10. | Pihak Rumah Sakit memberikan alternatif dalam menyediakan ruang perawatan bagi pasien. | SS | S | TS | STS |
| | FASILITAS | | | | |
| 11. | Pihak Rumah Sakit memberikan alternatif dalam pemilihan alat medis untuk mengobati penyakit yang diderita pasien | SS | S | TS | STS |
| 12. | Pihak Rumah Sakit memberikan alternatif dalam pembelian obat bagi pasien. | SS | S | TS | STS |
| 13. | Pihak Rumah Sakit telah melakukan pembenahan fasilitas yang tidak layak pakai. | SS | S | TS | STS |
| 14. | Fasilitas ruang rawat inap Rumah sakit telah memadai | SS | S | TS | STS |
| 15. | Fasilitas ruang laboratorium Rumah Sakit telah memadai. | SS | S | TS | STS |
| 16. | Peralatan Rumah Sakit terpelihara dengan baik | SS | S | TS | STS |
| 17. | Dokter mensterilkan peralatan medis sebelum melakukan perawatan medis kepada pasien. | SS | S | TS | STS |

2. Kualitas Layanan

| No | Pernyataan | SS | S | TS | STS |
|-----|--|----|---|----|-----|
| | DOKTER | | | | |
| 1. | Pihak rumah sakit memiliki peralatan yang berteknologi tinggi. | SS | S | TS | STS |
| 2. | Pihak rumah sakit memiliki persediaan obat-obatan yang memadai. | SS | S | TS | STS |
| 4. | Perawat selalu memakai pakaian yang rapi dan bersih. | SS | S | TS | STS |
| 7. | Pihak rumah sakit sangat teliti dalam memeriksa penyakit yang diderita pasien. | SS | S | TS | STS |
| 8. | Perawat bersikap simpatik dan menenangkan pasien yang memiliki masalah. | SS | S | TS | STS |
| 9. | Pasien mendapat pelayanan administrasi yang cepat. | SS | S | TS | STS |
| 10. | Diagnosa penyakit pasien rumah sakit selalu akurat | SS | S | TS | STS |
| 11. | Pasien tidak perlu mengantri lama karena banyaknya loket pelayanan di rumah sakit | SS | S | TS | STS |
| 12. | Pihak rumah sakit menyediakan jasa pelayanan kesehatan selama 24 jam. | SS | S | TS | STS |
| 13. | Dokter bekerja dengan cepat dalam melayani pasien. | SS | S | TS | STS |
| 14. | Perawat bekerja dengan cepat dalam melayani pasien. | SS | S | TS | STS |
| 15. | Pihak rumah sakit melakukan administrasi penerimaan pasien dengan cepat dan tepat | SS | S | TS | STS |
| 16. | Perawat melayani pasien dengan ramah | SS | S | TS | STS |
| 17. | Dokter dapat menjawab pertanyaan pasien dengan baik. | SS | S | TS | STS |
| | FASILITAS | | | | |
| 18. | Jasa pelayanan kesehatan yang terbaik selalu di utamakan oleh pihak rumah sakit. | SS | S | TS | STS |
| 19. | Pasien merasa aman mempercayakan perawatan kesehatan kepada pihak rumah sakit | SS | S | TS | STS |
| 20. | Pasien mudah berhubungan dengan perawat. | SS | S | TS | STS |
| 21. | Perawat menerima kritik dan saran | SS | S | TS | STS |
| 22. | Dokter berkata dengan lembut kepada pasien. | SS | S | TS | STS |
| 23. | Dokter memberikan perhatian yang lebih ketika pasien merasa kesakitan | SS | S | TS | STS |
| 24. | Dokter merupakan tenaga professional yang terlatih dan berpengalaman dalam menangani pasien. | SS | S | TS | STS |
| 25. | Suasana rumah sakit dapat memberikan kenyamanan bagi pasien. | SS | S | TS | STS |

**HASIL KUISIONER PENELITIAN
VARIABEL SIKAP KONSUMEN**

| Responden | | Butir Pertanyaan | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------|-----------------------|------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|--------|
| A | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | Jumlah |
| 1 | Yusuf AR | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 2 | Gozali | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 53 |
| 3 | Agni | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 64 |
| 4 | Dhika Ailana Fatha | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 34 |
| 5 | Sri Sudiningsih | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 57 |
| 6 | Andri Prasetyo | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 44 |
| 7 | Adi Suwito | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 58 |
| 8 | Yakobus Marsudi | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 57 |
| 9 | Imam M | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 54 |
| 10 | Suhadi | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 11 | Mini | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 55 |
| 12 | Erqin | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 50 |
| 13 | Rheino Andika | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 14 | Drs. Nagrino Siswan | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 15 | A. Alanfreek P | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 49 |
| 16 | Surati | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 53 |
| 17 | Eko Agus Marwanto | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 49 |
| 18 | Eko Susanto | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 19 | M. Nur Cholis | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 20 | Teguh Subandi | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 56 |
| 21 | Sudarman | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 55 |
| 22 | Woekiban | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 60 |
| 23 | Sukaji | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 54 |
| 24 | Haryono | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 52 |
| 25 | Mino Cipta | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 26 | Ali Dimejo | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 53 |
| 27 | Ibu Tuzlan | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 48 |
| 28 | Ainujan | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 60 |
| 29 | Sudarmono | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 41 |
| 30 | Krisna Sulistyarnings | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 31 | Nani Syamsiar | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 54 |
| 32 | Sudarti | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 33 | Endarti Muji Lestari | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 53 |
| 34 | Sumiyah | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 53 |
| 35 | Abu Abdullah Aslam | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 47 |
| 36 | Deedan | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 35 |
| 37 | Alip | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 56 |
| 38 | Supriyanto | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 58 |
| 39 | Rizki Ramadhian H | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 47 |
| 40 | Pak Dhoyo | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 48 |
| 41 | Muh. Ikhsan | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 55 |
| 42 | Siti Fatimah | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 51 |
| 43 | Nik Kartini | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 54 |
| 44 | Sayati | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 45 |
| 45 | Sardi | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 59 |
| 46 | Duwik | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 55 |
| 47 | Final | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 55 |
| 48 | Ali Syariati | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 40 |
| 49 | F. Tofa | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 40 |
| 50 | Aang Kumaesi Usma | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 50 |



LAMPIRAN VII
UJI NORMALITAS

M. Efendi Jauhari
Manajemen Dakwah
Uji Normalitas

NPar Tests

Descriptive Statistics

| | N | Mean | Std. Deviation | Minimum | Maximum |
|---------|----|-------|----------------|---------|---------|
| SIK_KON | 50 | 51,18 | 6,429 | 34 | 64 |
| KUL_PEL | 50 | 75,90 | 9,980 | 49 | 92 |

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| | | SIK_KON | KUL_PEL |
|--------------------------|----------------|---------|---------|
| N | | 50 | 50 |
| Normal Parameters(a,b) | Mean | 51,18 | 75,90 |
| | Std. Deviation | 6,429 | 9,980 |
| Most Extreme Differences | Absolute | ,118 | ,094 |
| | Positive | ,056 | ,053 |
| | Negative | -,118 | -,094 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | ,833 | ,667 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,492 | ,766 |

a Test distribution is Normal.

b Calculated from data



LAMPIRAN VIII
UJI LINIERITAS

M. Efendi Jauhari
Manajemen Dakwah
Uji Linearitas

Case Processing Summary

| | Cases | | | | | |
|-----------------------------------|----------|---------|----------|---------|-------|---------|
| | Included | | Excluded | | Total | |
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| Sikap Konsumen * Kualitas Jasa | 50 | 100,0% | 0 | ,0% | 50 | 100,0% |

ANOVA Table

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| Between Groups | (Combined) | 2037,747 | 21 | 97,036 | 8,913 | ,001 |
| | Linearity | 1632,943 | 1 | 1632,943 | 149,991 | ,001 |
| | Deviation from linearity | 404,804 | 20 | 20,240 | 1,859 | ,064 |
| Within Groups | | 304,833 | 28 | 10,887 | | |
| Total | | 2342,580 | 49 | | | |

Measures of Association

| | R | R Squared | Eta | Eta Squared |
|-----------------------------------|------|-----------|------|-------------|
| Sikap Konsumen * Kualitas Jasa | .835 | .697 | .933 | .870 |



LAMPIRAN IX
HASIL ANALISI KORELASI
PRODUCT MOMENT

M. Efendi Jauhari
Manajemen Dakwah
Uji Analisis Data

Regression

Descriptive Statistics

| | Mean | Std. Deviation | N |
|---------|-------|----------------|----|
| KUL_PEL | 75,90 | 9,980 | 50 |
| SIK_KON | 51,18 | 6,429 | 50 |

Correlations

| | | KUL_PEL | SIK_KON |
|---------------------|---------|---------|---------|
| Pearson Correlation | KUL_PEL | 1,000 | ,813 |
| | SIK_KON | ,813 | 1,000 |
| Sig. (1-tailed) | KUL_PEL | . | ,000 |
| | SIK_KON | ,000 | . |
| N | KUL_PEL | 50 | 50 |
| | SIK_KON | 50 | 50 |

Variables Entered/Removed(b)

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
| 1 | SIK_KON(a) | . | Enter |

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: KUL_PEL

Model Summary(b)

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics | | | | | Durbin-Watson |
|-------|---------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|---------------|
| | | | | | R Square Change | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change | |
| 1 | ,813(a) | ,661 | ,654 | 5,872 | ,661 | 93,539 | 1 | 48 | ,000 | 2,131 |

a Predictors: (Constant), SIK_KON

b Dependent Variable: KUL_PEL

ANOVA(b)

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|---------|
| 1 | Regression | 3225,382 | 1 | 3225,382 | 93,539 | ,000(a) |
| | Residual | 1655,118 | 48 | 34,482 | | |
| | Total | 4880,500 | 49 | | | |

a Predictors: (Constant), SIK_KON

b Dependent Variable: KUL_PEL

Coefficients(a)

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. | Correlations | | |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|--------------|---------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | | Zero-order | Partial | Part |
| 1 | (Constant) | 11,314 | 6,729 | | 1,681 | ,099 | | | |
| | SIK_KON | 1,262 | ,130 | ,813 | 9,672 | ,000 | ,813 | ,813 | ,813 |

a Dependent Variable: KUL_PEL

Casewise Diagnostics(a)

| Case Number | Std. Residual | KUL_PEL |
|-------------|---------------|---------|
| 35 | 3,299 | 90 |

a Dependent Variable: KUL_PEL

Residuals Statistics(a)

| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
|-----------------------------------|---------|---------|-------|----------------|----|
| Predicted Value | 54,22 | 92,08 | 75,90 | 8,113 | 50 |
| Std. Predicted Value | -2,672 | 1,994 | ,000 | 1,000 | 50 |
| Standard Error of Predicted Value | ,831 | 2,391 | 1,117 | ,367 | 50 |
| Adjusted Predicted Value | 55,26 | 92,09 | 75,94 | 8,026 | 50 |
| Residual | -9,46 | 19,37 | ,00 | 5,812 | 50 |
| Std. Residual | -1,611 | 3,299 | ,000 | ,990 | 50 |
| Stud. Residual | -1,630 | 3,348 | -,003 | 1,007 | 50 |
| Deleted Residual | -9,69 | 19,95 | -,04 | 6,020 | 50 |
| Stud. Deleted Residual | -1,660 | 3,784 | ,010 | 1,048 | 50 |
| Mahal. Distance | ,001 | 7,141 | ,980 | 1,547 | 50 |
| Cook's Distance | ,000 | ,165 | ,018 | ,032 | 50 |
| Centered Leverage Value | ,000 | ,146 | ,020 | ,032 | 50 |

a Dependent Variable: KUL_PEL



LAMPIRAN X
T TABEL



TABEL t - Satu Sisi

| df | 5% | 2,5% | 1% |
|----|--------|---------|---------|
| 1 | 6.3138 | 31.8205 | 31.8205 |
| 2 | 2.92 | 6.9646 | 6.9646 |
| 3 | 2.3534 | 4.5407 | 4.5407 |
| 4 | 2.1318 | 3.7469 | 3.7469 |
| 5 | 2.015 | 3.3649 | 3.3649 |
| 6 | 1.9432 | 3.1427 | 3.1427 |
| 7 | 1.8946 | 2.998 | 2.998 |
| 8 | 1.8595 | 2.8965 | 2.8965 |
| 9 | 1.8331 | 2.8214 | 2.8214 |
| 10 | 1.8125 | 2.7638 | 2.7638 |
| 11 | 1.7959 | 2.7181 | 2.7181 |
| 12 | 1.7823 | 2.681 | 2.681 |
| 13 | 1.7709 | 2.6503 | 2.6503 |
| 14 | 1.7613 | 2.6245 | 2.6245 |
| 15 | 1.7531 | 2.6025 | 2.6025 |
| 16 | 1.7459 | 2.5835 | 2.5835 |
| 17 | 1.7396 | 2.5669 | 2.5669 |
| 18 | 1.7341 | 2.5524 | 2.5524 |
| 19 | 1.7291 | 2.5395 | 2.5395 |
| 20 | 1.7247 | 2.528 | 2.528 |
| 21 | 1.7207 | 2.5176 | 2.5176 |
| 22 | 1.7171 | 2.5083 | 2.5083 |
| 23 | 1.7139 | 2.4999 | 2.4999 |
| 24 | 1.7109 | 2.4922 | 2.4922 |
| 25 | 1.7081 | 2.4851 | 2.4851 |
| 26 | 1.7056 | 2.4786 | 2.4786 |
| 27 | 1.7033 | 2.4727 | 2.4727 |
| 28 | 1.7011 | 2.4671 | 2.4671 |
| 29 | 1.6991 | 2.462 | 2.462 |
| 30 | 1.6973 | 2.4573 | 2.4573 |

| df | 5% | 2,5% | 1% |
|----|--------|--------|--------|
| 31 | 1.6955 | 2.4528 | 2.4528 |
| 32 | 1.6939 | 2.4487 | 2.4487 |
| 33 | 1.6924 | 2.4448 | 2.4448 |
| 34 | 1.6909 | 2.4411 | 2.4411 |
| 35 | 1.6896 | 2.4377 | 2.4377 |
| 36 | 1.6883 | 2.4345 | 2.4345 |
| 37 | 1.6871 | 2.4314 | 2.4314 |
| 38 | 1.686 | 2.4286 | 2.4286 |
| 39 | 1.6849 | 2.4258 | 2.4258 |
| 40 | 1.6839 | 2.4233 | 2.4233 |
| 41 | 1.6829 | 2.4208 | 2.4208 |
| 42 | 1.682 | 2.4185 | 2.4185 |
| 43 | 1.6811 | 2.4163 | 2.4163 |
| 44 | 1.6802 | 2.4141 | 2.4141 |
| 45 | 1.6794 | 2.4121 | 2.4121 |
| 46 | 1.6787 | 2.4102 | 2.4102 |
| 47 | 1.6779 | 2.4083 | 2.4083 |
| 48 | 1.6772 | 2.4066 | 2.4066 |
| 49 | 1.6766 | 2.4049 | 2.4049 |
| 50 | 1.6759 | 2.4033 | 2.4033 |
| 51 | 1.6753 | 2.4017 | 2.4017 |
| 52 | 1.6747 | 2.4002 | 2.4002 |
| 53 | 1.6741 | 2.3988 | 2.3988 |
| 54 | 1.6736 | 2.3974 | 2.3974 |
| 55 | 1.673 | 2.3961 | 2.3961 |
| 56 | 1.6725 | 2.3948 | 2.3948 |
| 57 | 1.672 | 2.3936 | 2.3936 |
| 58 | 1.6716 | 2.3924 | 2.3924 |
| 59 | 1.6711 | 2.3912 | 2.3912 |
| 60 | 1.6706 | 2.3901 | 2.3901 |

TABEL F (5%)

| df | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|----|--------|----------|----------|----------|----------|---------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 199.5 | 161.4476 | 215.7073 | 224.5833 | 230.1619 | 233.986 | 236.7684 | 238.8827 | 240.5433 | 241.8818 |
| 2 | 19 | 18.5128 | 19.1643 | 19.2468 | 19.2964 | 19.3295 | 19.3532 | 19.371 | 19.3848 | 19.3959 |
| 3 | 9.5521 | 10.128 | 9.2766 | 9.1172 | 9.0135 | 8.9406 | 8.8867 | 8.8452 | 8.8123 | 8.7855 |
| 4 | 6.9443 | 7.7086 | 6.5914 | 6.3882 | 6.2561 | 6.1631 | 6.0942 | 6.041 | 5.9988 | 5.9644 |
| 5 | 5.7861 | 6.6079 | 5.4095 | 5.1922 | 5.0503 | 4.9503 | 4.8759 | 4.8183 | 4.7725 | 4.7351 |
| 6 | 5.1433 | 5.9874 | 4.7571 | 4.5337 | 4.3874 | 4.2839 | 4.2067 | 4.1468 | 4.099 | 4.06 |
| 7 | 4.7374 | 5.5914 | 4.3468 | 4.1203 | 3.9715 | 3.866 | 3.787 | 3.7257 | 3.6767 | 3.6365 |
| 8 | 4.459 | 5.3177 | 4.0662 | 3.8379 | 3.6875 | 3.5806 | 3.5005 | 3.4381 | 3.3881 | 3.3472 |
| 9 | 4.2565 | 5.1174 | 3.8625 | 3.6331 | 3.4817 | 3.3738 | 3.2927 | 3.2296 | 3.1789 | 3.1373 |
| 10 | 4.1028 | 4.9646 | 3.7083 | 3.478 | 3.3258 | 3.2172 | 3.1355 | 3.0717 | 3.0204 | 2.9782 |
| 11 | 3.9823 | 4.8443 | 3.5874 | 3.3567 | 3.2039 | 3.0946 | 3.0123 | 2.948 | 2.8962 | 2.8536 |
| 12 | 3.8853 | 4.7472 | 3.4903 | 3.2592 | 3.1059 | 2.9961 | 2.9134 | 2.8486 | 2.7964 | 2.7534 |
| 13 | 3.8056 | 4.6672 | 3.4105 | 3.1791 | 3.0254 | 2.9153 | 2.8321 | 2.7669 | 2.7144 | 2.671 |
| 14 | 3.7389 | 4.6001 | 3.3439 | 3.1122 | 2.9582 | 2.8477 | 2.7642 | 2.6987 | 2.6458 | 2.6022 |
| 15 | 3.6823 | 4.5431 | 3.2874 | 3.0556 | 2.9013 | 2.7905 | 2.7066 | 2.6408 | 2.5876 | 2.5437 |
| 16 | 3.6337 | 4.494 | 3.2389 | 3.0069 | 2.8524 | 2.7413 | 2.6572 | 2.5911 | 2.5377 | 2.4935 |
| 17 | 3.5915 | 4.4513 | 3.1968 | 2.9647 | 2.81 | 2.6987 | 2.6143 | 2.548 | 2.4943 | 2.4499 |
| 18 | 3.5546 | 4.4139 | 3.1599 | 2.9277 | 2.7729 | 2.6613 | 2.5767 | 2.5102 | 2.4563 | 2.4117 |
| 19 | 3.5219 | 4.3807 | 3.1274 | 2.8951 | 2.7401 | 2.6283 | 2.5435 | 2.4768 | 2.4227 | 2.3779 |
| 20 | 3.4928 | 4.3512 | 3.0984 | 2.8661 | 2.7109 | 2.599 | 2.514 | 2.4471 | 2.3928 | 2.3479 |
| 21 | 3.4668 | 4.3248 | 3.0725 | 2.8401 | 2.6848 | 2.5727 | 2.4876 | 2.4205 | 2.366 | 2.321 |
| 22 | 3.4434 | 4.3009 | 3.0491 | 2.8167 | 2.6613 | 2.5491 | 2.4638 | 2.3965 | 2.3419 | 2.2967 |
| 23 | 3.4221 | 4.2793 | 3.028 | 2.7955 | 2.64 | 2.5277 | 2.4422 | 2.3748 | 2.3201 | 2.2747 |
| 24 | 3.4028 | 4.2597 | 3.0088 | 2.7763 | 2.6207 | 2.5082 | 2.4226 | 2.3551 | 2.3002 | 2.2547 |
| 25 | 3.3852 | 4.2417 | 2.9912 | 2.7587 | 2.603 | 2.4904 | 2.4047 | 2.3371 | 2.2821 | 2.2365 |
| 26 | 3.369 | 4.2252 | 2.9752 | 2.7426 | 2.5868 | 2.4741 | 2.3883 | 2.3205 | 2.2655 | 2.2197 |
| 27 | 3.3541 | 4.21 | 2.9604 | 2.7278 | 2.5719 | 2.4591 | 2.3732 | 2.3053 | 2.2501 | 2.2043 |
| 28 | 3.3404 | 4.196 | 2.9467 | 2.7141 | 2.5581 | 2.4453 | 2.3593 | 2.2913 | 2.236 | 2.19 |
| 29 | 3.3277 | 4.183 | 2.934 | 2.7014 | 2.5454 | 2.4324 | 2.3463 | 2.2783 | 2.2229 | 2.1768 |
| 30 | 3.3158 | 4.1709 | 2.9223 | 2.6896 | 2.5336 | 2.4205 | 2.3343 | 2.2662 | 2.2107 | 2.1646 |
| 31 | 3.3048 | 4.1596 | 2.9113 | 2.6787 | 2.5225 | 2.4094 | 2.3232 | 2.2549 | 2.1994 | 2.1532 |
| 32 | 3.2945 | 4.1491 | 2.9011 | 2.6684 | 2.5123 | 2.3991 | 2.3127 | 2.2444 | 2.1888 | 2.1425 |
| 33 | 3.2849 | 4.1393 | 2.8916 | 2.6589 | 2.5026 | 2.3894 | 2.303 | 2.2346 | 2.1789 | 2.1325 |
| 34 | 3.2759 | 4.13 | 2.8826 | 2.6499 | 2.4936 | 2.3803 | 2.2938 | 2.2253 | 2.1696 | 2.1231 |
| 35 | 3.2674 | 4.1213 | 2.8742 | 2.6415 | 2.4851 | 2.3718 | 2.2852 | 2.2167 | 2.1608 | 2.1143 |
| 36 | 3.2594 | 4.1132 | 2.8663 | 2.6335 | 2.4772 | 2.3638 | 2.2771 | 2.2085 | 2.1526 | 2.1061 |
| 37 | 3.2519 | 4.1055 | 2.8588 | 2.6261 | 2.4696 | 2.3562 | 2.2695 | 2.2008 | 2.1449 | 2.0982 |
| 38 | 3.2448 | 4.0982 | 2.8517 | 2.619 | 2.4625 | 2.349 | 2.2623 | 2.1936 | 2.1375 | 2.0909 |
| 39 | 3.2381 | 4.0913 | 2.8451 | 2.6123 | 2.4558 | 2.3423 | 2.2555 | 2.1867 | 2.1306 | 2.0839 |
| 40 | 3.2317 | 4.0847 | 2.8387 | 2.606 | 2.4495 | 2.3359 | 2.249 | 2.1802 | 2.124 | 2.0772 |
| 41 | 3.2257 | 4.0785 | 2.8327 | 2.6 | 2.4434 | 2.3298 | 2.2429 | 2.174 | 2.1178 | 2.071 |
| 42 | 3.2199 | 4.0727 | 2.827 | 2.5943 | 2.4377 | 2.324 | 2.2371 | 2.1681 | 2.1119 | 2.065 |
| 43 | 3.2145 | 4.067 | 2.8216 | 2.5888 | 2.4322 | 2.3185 | 2.2315 | 2.1625 | 2.1062 | 2.0593 |
| 44 | 3.2093 | 4.0617 | 2.8165 | 2.5837 | 2.427 | 2.3133 | 2.2263 | 2.1572 | 2.1009 | 2.0539 |
| 45 | 3.2043 | 4.0566 | 2.8115 | 2.5787 | 2.4221 | 2.3083 | 2.2212 | 2.1521 | 2.0958 | 2.0487 |
| 46 | 3.1996 | 4.0517 | 2.8068 | 2.574 | 2.4174 | 2.3035 | 2.2164 | 2.1473 | 2.0909 | 2.0438 |
| 47 | 3.1951 | 4.0471 | 2.8024 | 2.5695 | 2.4128 | 2.299 | 2.2118 | 2.1427 | 2.0862 | 2.0391 |
| 48 | 3.1907 | 4.0427 | 2.7981 | 2.5652 | 2.4085 | 2.2946 | 2.2074 | 2.1382 | 2.0817 | 2.0346 |
| 49 | 3.1866 | 4.0384 | 2.7939 | 2.5611 | 2.4044 | 2.2904 | 2.2032 | 2.134 | 2.0775 | 2.0303 |
| 50 | 3.1826 | 4.0343 | 2.79 | 2.5572 | 2.4004 | 2.2864 | 2.1992 | 2.1299 | 2.0734 | 2.0261 |



LAMPIRAN XII
R TABEL

Pejabat Struktur

RS Muhammadiyah Yogyakarta

01 Januari – 31 Desember 2006

| | | | |
|----|---|---------------------------|--|
| | DIREKTUR Dr. H. Muhammad Iqbal Sp. Pd. M. Kes | | |
| | WAKIL DIREKTUR PELAYANAN MEDIS Dr. H. Akhmad Hidayat. Sp. O.G | | |
| | WA. DIR PENUNJANG MEDIS Dr. H Joko Murdianto. Sp. A.N | | |
| | WA. DIR UMUM DAN KEUANGAN Hj. Triani Marwati Se. Akt. M. Kes | | |
| | WA. DIR BINA RUHANI ISLAM H. Kastolani. M.BA | | |
| | DIBAWAH DIREKTUR | | |
| | Pjs Sekretaris Direksi | Saliyo | |
| 2 | Ka. Si. Tata Usaha | Sigit rahmanto, Amd | |
| 3 | Ka. Si Humas | Yahy Firshad, SIP | |
| 4 | Ka. Si Pemrosesan Data Elektronik | Heru Prasetyo, Amd | |
| 5 | Sekretaris Pelaksana Komite Medik | Alif Khoirudin A. SE | |
| 6 | Ka Pengembangan Sdi | Irma Risdiana, S. Si, Apt | |
| 7 | Ka Si Personalia | Hj. Titiiek Jamawali, BA | |
| 8 | Ka Si Pendidikan Dan Pelatihan | Alwi Sajari, S Kep | |
| 9 | Ka Bag Satuan Pengendalian Intern | Aniarti, SE | |
| 10 | Pjs Ka Bag Diversifikasi Usaha | Mujiyati, Amd | |
| | | | |

PELAYANAN MEDIS

| | | | |
|------------------------|--------------------------------|--|--|
| PELAYANAN MEDIS | | | |
| 1 | Ka Instalasi Rawat Jalan | Drg. Pipiet Setyaningsih, Sp. Ort | |
| 2 | Pjs Ka Ru Rawat Jalan | Titik Retnaningsih, AMK | |
| 3 | Ka Instalasi ICU ICCU | Dr. H. fauzi AR, Sp. An | |
| 4 | Ka Ru ICU ICCU | Ns. Ratna Pertiwi, S. Kep | |
| 5 | Ka Ru Pelayana Hemodialisa | Kasnanto, AMK | |
| 6 | Ka Instalasi Gawat Darurat | Dr. Kuncahyo Kamal Arifin, Sp. BO | |
| 7 | Ka Ru Gawat Darururat | Ns. Ida Nurjayanti, S kep | |
| 8 | Ka Instalasi Bedah Sentral | Dr. HM. Jisdan Bambang Yulianto, Sp. B | |
| 9 | Ka Ru Bedah Sentral | Nur Khasanati, AMK | |
| 10 | Kepala Perawatan | Ns. Sriyati, S. Kep | |
| 11 | Ka Ru Paviliun Zam Zam | Sri Hartatik, AMK | |
| 12 | Ka Ru Pavilion Muzdalifah | Rabuzain, AMK | |
| 13 | Ka Ru Pavilion Shafa | Idayati Dwi Agustini, AMK | |
| 14 | Ka Ru Multazam | Sarmini, AMK | |
| 15 | Ka Ru Raudhah | Ns. Widarti, S. Kep | |
| 16 | Ka Ru Marwa | Ns. Dyah Riyani, S. Kep | |
| 17 | Ka Ru Arafah | Siwi Nur Hayati, AMK | |
| 18 | Ka Ru Paviliun Sakinah | Siti Istiyati, Amd. Bid | |
| 19 | Ka Ru. Kamar Bersalin | Sri Lestari, Amd. Bid | |
| 20 | Ka Ru Kamar Bayi | Sulis Mukayanah Widarti, AMK | |
| 21 | Ka Ru Pavilun Ibnu Sina | Syamsuri, AMK | |
| 22 | Ka. Si. SDI | Arifiana, AMK | |
| 23 | Ka. Si. Asuhan Keperawatan | Ardani, AMK | |
| 24 | Pj. Ka. Instalasi Radiologi | Dr. Hj. Eni Suci Wahyu, Sp. R | |
| 25 | Ka. Ur. Radiologi | Srimartiah, Amd. Rad | |
| 26 | Pj. Ka. Instalasi Laboratorium | Dr. Usi Sukorini, Sp. PK (K), M. Kes | |

| | | | |
|--------------------------|---|-------------------------------------|--|
| 27 | Ka. Ur. Laboratorium | Mohammad Muhajir, Amd. Lab | |
| PENUNJANG MEDIS | | | |
| 1 | Ka. Instalasi | Dra. Hj. Inayati, Apt, M. Si | |
| 2 | Ka. Ur Logistik Farmasi | Endang Yuniarti, S. Si, Apt, M. Kes | |
| 3 | Ka. Ur Farmasi Rawat Inap | Edy Sabara, S. Si, Apt | |
| 4 | Ka. Ur Farmasi Rawat Jalan | Joko Sudibyo, S. Si, Apt | |
| 5 | Ka. Ur. Distribusi Khusus dan produksi | Muhtar Wahyudi, S. Si, Apt | |
| 6 | Kepala Instalasi Gizi | Hastuti Pelitawati, S. Si. T | |
| 7 | Ka. Ur Produksi Gizi | Inayah, AMG | |
| 8 | Ka. Ur Distribusi Gizi | Laily Ulfah, AMG | |
| 9 | Kepala Instalasi Rehab Medik | Dr. Pujiatun, Sp. RM | |
| 10 | Ka. Ur Fisioterapi | Abdul Harits, Amd. Fis | |
| 11 | Ka. Ur PRCT dan Bengkel | Siti Khotimah, S. ST. FT | |
| 12 | Kepala Instalasi Rekam Medik | Fitrianti, AMR | |
| 13 | Ka. Ur Penerimaan Pasien | Sri Subekti Rohmatul Latifah | |
| 14 | Ka. Ur Pengolahan Data Dan Pelaporan | Edy Supriyanto, AMR | |
| 15 | Kepala Instalasi Penyehatan Dan Pemeliharaan Sarana Medis Dan Lingkungan RS | Dr. Hj. Herpudyastuti | |
| 16 | Ka. Ur CSSD | Ahsin Wajdaniah, AMKL | |
| 17 | Ka. Ur Sanitasi | Heru Sukamta, AMKL | |
| 18 | Ka. Ur Elektro Medik | Aris Riwiyanto, MR | |
| 19 | Ka. Ur Linen Dan Londry | Wiyadi, ST | |
| UMUM DAN KEUANGAN | | | |
| 1 | Ka. Bag. Akuntansi dan Keuangan | h. muhammad isnawan, SE | |

| | | | |
|--------------------------|----------------------------------|-----------------------------|--|
| 2 | Pjs. Ka. Si. Akuntansi Manajemen | Haryanto | |
| 3 | Ka. Si. Perbendaharaan | Ratna Purwiyati, SE | |
| 4 | Ka. Si Pembukuan | RB. Edy Nuryono | |
| 5 | Pjs. Ka. Si. Penetapan Biaya | Hj. Any Nurhayati | |
| 6 | Ka. Bag. Pengadaan | R. Anton Himawan P, SE | |
| 7 | Ka. Si. Pembelian | Kasiyanto, Amd | |
| 8 | Ka. Si. Gudang | Dwi Kartika Sari, SE | |
| 9 | Ka. Si. Inventaris | Sugianto, BSc | |
| 10 | Ka. Bag. Pemasaran | Drg. Nehriasari, M. Kes | |
| 11 | Ka. Si. Relasi | Muhammad Jadwan Wiranto, SE | |
| 12 | Ka. Si. Customer Service | Paiman | |
| 13 | Ka. Bag. RumahTangga | H. Nur Cholis, SE | |
| 14 | Ka. Si. Operator Telepon | Hanung Prajata | |
| 15 | Ka. Si. Satuan Pengamanan | Zakaria | |
| 16 | Pj. Ka. Si. Pemeliharaan | Ir. Arie Dewantoro | |
| 17 | Ka. Si. Kendaraan | Tri Haryanto | |
| BINA RUHANI ISLAM | | | |
| 1 | Pj. Ka. Si. Bina Pegawai | Drs. H. djamingan | |
| 2 | Ka. Si. Bina pasien | Prawoto, S. Ag | |
| 3 | Ka. Si. Bina Sosial | Wasis | |



LAMPIRAN XIV
Item Interview



Interview Guide

- 1. Bagaimana system layanan kesehatan terhadap pasien Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta?**
- 2. Tolong jelaskan berapa harga perkelas di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta?**
- 3. Apa kelebihan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta dengan rumah sakit lain?**
- 4. Adakah subsidi untuk orang miskin di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta?**
- 5. Adakah pelayanan ASKES dirumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta?**
- 6. Adakah perbedaan perlakuan antara masing-masing kelas I di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Kota Madya Yogyakarta?**
- 7. Adakah perbedaan orang yang menggunakan ASKES dengan yang tidak?**