

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN DAN KARYAWAN DENGAN METODE
HUMAN SIGMA UNTUK PERENCANAAN STRATEGI RUMAH SAKIT
(Studi Kasus di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri
Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Studi Strata Satu dan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri**



**DISUSUN OLEH :
YENI IKA SEPTYANA**

11660025

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2016



SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Perseetujuan Akhir
Lamp : 1 Bandel Skripsi

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
di Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Yeni Ika Septyana
NIM : 11660025
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pasien dan Karyawan dengan Metode *Human Sigma* untuk Perencanaan Strategi Rumah Sakit (Studi Kasus di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Teknik Industri

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 18 Maret 2016
Pembimbing

Siti Husna Anhu Syukri, M.T.
NIP.19761127 200604 2 001



PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : UIN.02/D.ST/PP.01.1/1307/2016

Skrripsi/Tugas Akhir dengan judul : Analisis Kepuasan Pasien dan Karyawan dengan Metode *Human Sigma* untuk Perencanaan Strategi Rumah Sakit (Studi Kasus di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta).

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Yeni Ika Septyana

NIM : 11660025

Telah dimunaqasyahkan pada : 28 Maret 2016

Nilai Munaqasyah : A

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

TIM MUNAQASYAH :

Ketua Sidang

Siti Husna Anu Syukri, M.T
NIP.19761127 200604 2 001

Penguji I

Kifayah Amar, Ph.D
NIP.19740621 200604 2 001

Penguji II

Taufiq Aji, M.T
NIP.19800715 200604 1 002

Yogyakarta, 5 April 2016
UIN Sunan Kalijaga
Fakultas Sains dan Teknologi



Dekan
Said Nahdi, M.Si
NIP.19550427 198403 2 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yeni Ika Septyana

NIM : 11660025

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: “**Analisis Kepuasan Pasien dan Karyawan dengan Metode *Human Sigma* untuk Perencanaan Strategi Rumah Sakit**” adalah asli dari penelitian saya sendiri bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang penyusun ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penyusun.

Yogyakarta, 21 Maret 2016

Yang menyatakan



Yeni Ika Septyana
NIM. 11660025

HALAMAN PERSEMBAHAN

ALHAMDULILLAH

Skripsi ini saya persembahkan untuk yang tersayang :

Ibuk Tintin Suryani dan Bapak Sutomo

Almarhum Mbah Kung DJ. Suroso, Mbah buk Sunarti,

Mba Lilis Suryantin, Mas Susilo Loleh, Tutut Suryaningrum,

adek adekku Jevita Sri Nurhayati Loleh "vita", Ajay Damarjati Loleh

"aa", Arjuna Aditya Loleh "juna"

Mas wik dan Pak de Yon sekeluarga

dan seluruh keluarga besar di rumah.

"Six Icons" dan "Autizt"

Terima Kasih ^_^

HALAMAN MOTTO

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain).

Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap"

_QS. Al-Insyirah, 94 : 6-8

"The starting point of all achievement is desire"

_Napoleon Hill

"Kalau Anda mengalami kesulitan dan penderitaan, tolong ambil konsep bahwa semua itu penting untuk Anda. Anda membutuhkannya untuk tumbuh. Kalau tidak, Anda gagal menjadi manusia".

"Kalau bahagia tidak kita dapatkan, sekurang-kurangnya kita tetap harus kreatif. Jika bahagia dan kreatif pun tidak, jangan sampai kita tidak sholeh. Kita baik sama tetangga. Baik sama orang lain".

EAN

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'alamin segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi strata satu dan memperoleh gelar sarjana di Jurusan Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian tugas akhir ini berjudul “*Analisis Kepuasan Pasien dan Karyawan dengan Metode Human Sigma untuk Perencanaan Strategi Rumah Sakit*” yang telah dilaksanakan di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengukur kepuasan pasien dan karyawan terhadap rumah sakit sehingga penulis dapat memberikan hasil pengukuran kepuasan dan usulan strategi untuk rumah sakit.

Dapat diselesaikannya laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Meizer Said Nahdi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.
2. Ibu Kifayah Amar, Ph.D selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga.

3. Ibu Siti Husna AINU Syukri, M.T. selaku dosen pembimbing tugas akhir sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyelesaian tugas akhir.
4. Bapak dan Ibu dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak ilmu di dalam maupun di luar kelas kuliah selama masa belajar di Teknik Industri.
5. Ibu Endah Suharyati, S.Psi selaku Manajer SDI dan Bapak Eka Budi Santoso, S.Sos, M.Pd selaku Supervisor Humas dan Hukum, yang telah membimbing dan memberikan arahan selama melakukan penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
6. Bapak Sutomo dan Ibu Tintin Suryani atas dukungan dan doa yang selalu mengiringi dalam penyelesaian tugas akhir.
7. Sahabat-sahabatku berenam yang luar biasa “six icons” Isti Rahayu “lol is”, Azkiyatul Amalia “mely”, Arifatun Nisa “rifa”, Brigitte Aditriani Lee “gite”, dan Dewinda Prameta Suci “wind” yang selama ini sudah bersama kalian berjuang bareng- bareng, selalu ada buat saya kapanpun, selalu mendukung dan memberi semangat, selalu menemani, berbagi kebahagiaan dan semuanya sampai selesainya skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku yang mengiringi perjalananku Ghanang Aditya Pambudi, Ricko Irhandi, Muchammad Syafi’i Karim, Ali Mansur, Afid Agita, Gilang Fatikhul, Sadiq Ardo, yang selalu mendukung dan memberikan semangat dan kebahagiaan serta menemani sampai skripsi ini selesai. Juga untuk Om Aan Tri Wibowo, Thalaza Kurniawan, Anggayuh Ridho, Kakak Izam, Om Billy,

Azim, Ardi, Adit, Badru, Galih, Agung, Owi, Mas Latip, Iqbal, Axel, Edvan dan teman-teman Semua Keluarga Besar Teknik Industri angkatan 2011 “AUTIZT” tercinta yang luar biasa sudah memberikan semangat dan kebahagiaan dengan kebersamaan kita selama ini.

9. Sahabat-sahabatku yang jauh di luar jogja, Erika “Kam”, Pipit, Mitha, Mba Siska dan teman-teman lain terima kasih sudah memberikan semangat dari jarak yang jauh selama ini.
10. Mba Anita, Mba Ely, Mba Ika, Helma, dan teman-teman kost wisma elit lainnya yang sudah memberikan keceriaan di kost selama ini.
11. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak memiliki kekurangan. Kritik dan saran yang membangun dapat menyempurnakan penulisan tugas akhir, sehingga dapat bermanfaat bagi kita semua, terutama para praktisi, akademisi maupun pihak-pihak lain yang tertarik pada tema penelitian serupa. Semoga Allah SWT selalu memberikan tambahan ilmu dan kemudahan kepada kita semua. Aamiin.

Yogyakarta, 21 Maret 2016

Penulis,

Yeni Ika Septyana

NIM. 11660025

**Analisis Kepuasan Pasien dan Karyawan dengan Metode *Human Sigma*
untuk Perencanaan Strategi Rumah Sakit
(Studi Kasus di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta)**

Yeni Ika Septyana

11660025

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

ABSTRAK

Kepuasan pasien dan karyawan terhadap rumah sakit menjadi salah satu faktor yang penting karena dapat membentuk loyalitas karyawan terhadap rumah sakit dengan memberikan pelayanan terbaik untuk pasien yang akhirnya akan dapat membentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit itu sendiri. Rumah sakit PKU Muhammadiyah merupakan salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta yang selalu mengutamakan kepuasan pasien dan karyawan yang profesional dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, yang mana pada periode april sampai September 2014 tingkat kepuasan pasien masih belum stabil. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan karyawan dan pasien dengan human sigma serta perencanaan strategis dengan analisis SOAR (strength, opportunity, aspiration, result). Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa nilai HS rumah sakit sebesar 37,90%, yang berada pada kuadran 2 dan human sigma 3. Artinya, rumah sakit PKU Muhammadiyah memiliki kinerja keuangan yang dapat dikatakan menengah atau rata-rata dan hanya salah satu dari subjek (dalam hal ini adalah karyawan) yang hubungannya terhadap rumah sakit bernilai optimal (partial optimized). Selain itu, diperoleh nilai kepuasan karyawan dan pasien yang sudah cukup tinggi yang ditunjukkan dengan nilai employee engagement (EE) sebesar 58%, dan nilai customer engagement (CE) sebesar 50%. Sedangkan, untuk perencanaan strategi berdasarkan analisis SOAR diperoleh sebanyak 9 strategi dari matriks SOAR.

Kata Kunci : human sigma, SOAR

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian	iv
Halaman Persembahan.....	v
Halaman Motto	vi
Kata Pengantar	vii
Abstrak.....	x
Daftar Isi	xi
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Tabel	xv
Daftar Lampiran.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Batasan Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Posisi Penelitian.....	8

2.2.	Landasan Teori.....	12
2.2.1.	Konsep Kualitas	12
2.2.2.	Kepuasan Pelanggan	13
2.2.3.	Metode <i>Human Sigma</i>	16
2.2.4.	Perencanaan Strategis.....	30
2.2.5.	Analisis SOAR	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		40
3.1.	Objek Penelitian.....	40
3.2.	Data Penelitian	40
3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.4.	Metode Pengolahan Data	46
3.2.1.	Uji Validitas	46
3.2.2.	Uji Reliabilitas	47
3.5.	Metode Analisis Data.....	48
3.6.	Kerangka Alir Penelitian.....	48
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		50
4.1.	Hasil Penelitian	50
4.1.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.2.	Data Responden	51
4.2.	<i>Pilot Study</i>	56
4.2.1.	Uji Validitas	56
4.2.2.	Uji Reliabilitas	60
4.3.	Analisis <i>Human Sigma</i>	63

4.3.1. Hasil Perhitungan Nilai EE dan CE	63
4.3.2. Hasil Perhitungan Nilai <i>Human Sigma</i> (HS)	66
4.3.3. Analisis <i>Employee Engagement</i> (EE)	68
4.3.4. Analisis <i>Customer Engagement</i> (CE)	74
4.3.5. Analisis <i>Human Sigma</i>	79
4.4. Analisis SOAR.....	81
4.4.1. Analisis <i>Strength</i> (Kekuatan)	81
4.4.2. Analisis <i>Opportunity</i> (Peluang)	83
4.4.3. Analisis <i>Aspiration</i> (Aspirasi)	84
4.4.4. Analisis <i>Result</i> (Hasil)	86
4.4.5. Matriks SOAR	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1. Kesimpulan	101
5.2. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Kepuasan/Ketidakpuasan Pelanggan.....	14
2.2. Empat Dimensi <i>Employee Engagement</i>	19
2.3. Empat Dimensi <i>Customer Engagement</i>	21
2.4. <i>Level Plot Human Sigma</i>	28
2.5. <i>Human Sigma Performance Bands</i>	29
2.6. Elemen SOAR	32
2.7. <i>SOAR Framework</i>	34
3.1. Kerangka Alir/Diagram Alir Penelitian.....	49
4.1. Presentase Data Responden Karyawan.....	53
4.2. Presentase Data Responden Pasien.....	55
4.3. <i>Human Sigma Plot</i> untuk Posisi Rumah Sakit	67

DAFTAR TABEL

2.8. Posisi Penelitian.....	11
2.9. <i>Relative Financial Performance</i> berdasarkan <i>median split</i>	28
2.10. <i>Human Sigma Level</i>	29
2.11. Diagram Analisis SOAR.....	35
2.12. Perbedaan antara SWOT dan SOAR.....	35
2.13. Matriks SOAR.....	39
4.1. Data Responden untuk Karyawan.....	51
4.2. Data Responden untuk Pasien.....	54
4.3. Uji Validitas untuk Responden Karyawan.....	57
4.4. Uji Validitas untuk Responden Pasien.....	59
4.5. Uji Reliabilitas untuk Responden Karyawan.....	61
4.6. Uji Reliabilitas untuk Pasien.....	62
4.7. Nilai <i>Employee Engagement</i> (EE).....	63
4.8. Nilai <i>Customer Engagement</i> (CE).....	64
4.9. Nilai <i>Human Sigma</i>	66
4.10. Nilai Rata-Rata Dimensi <i>What Do I Get</i>	68
4.11. Nilai Rata-Rata Dimensi <i>What Do I Give</i>	69
4.12. Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Do I Belong</i>	71
4.13. Nilai Rata-Rata Dimensi <i>How Can We Grow</i>	72
4.14. Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Confidence</i>	75
4.15. Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Integrity</i>	76

4.16. Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Pride</i>	77
4.17. Nilai Rata-Rata Dimensi <i>Passion</i>	78
4.18. Nilai Pembobotan Analisis <i>Strength</i> (S)	88
4.19. Nilai Pembobotan Analisis <i>Opportunity</i> (O)	90
4.20. Nilai Pembobotan Analisis <i>Aspiration</i> (A)	92
4.21. Nilai Pembobotan Analisis <i>Result</i> (R)	94
4.22. Matriks SOAR	96



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Perusahaan

Lampiran 2 Kuesioner Penelitian

Lampiran 3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 4 Data Kuesioner



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam dunia industri saat ini, terdapat persaingan yang sangat ketat antar perusahaan. Baik dalam industri manufaktur maupun industri jasa memiliki tujuan yang sama yaitu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dengan mempertahankan kualitas produk barang maupun jasa, perusahaan berusaha untuk mendapatkan kepercayaan yang tinggi dari pelanggan. Terutama untuk industri yang bergerak dalam bidang jasa, pelayanan adalah faktor utama untuk memuaskan pelanggan.

Menurut Wijaya (2011), perusahaan jasa menyadari bahwa peranan konsumen sangat penting dalam menentukan keberlangsungan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu mengetahui bahwa konsumen memiliki pandangan yang berbeda-beda mengenai *service* atau jasa. Dengan memahami harapan dan keinginan konsumen dalam pelayanan atau jasa, maka perusahaan akan mendapatkan nilai tambah dari pelanggan.

Salah satu industri atau instansi yang bergerak dalam bidang jasa adalah rumah sakit. Perkembangan industri rumah sakit semakin meningkat dari tahun ke tahun. Jumlah rumah sakit baik negeri maupun swasta bahkan rumah sakit asing pun semakin bertambah yang menyebabkan persaingan antar rumah sakit semakin ketat. Sehingga menjaga kualitas pelayanan

rumah sakit terhadap pasien menjadi sangat penting karena akan dapat menciptakan loyalitas dari pasien terhadap rumah sakit (Tjiptono, 2011).

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah merupakan rumah sakit yang mempunyai banyak unit di berbagai wilayah Indonesia termasuk di Yogyakarta salah satunya adalah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang berdiri pada 15 Februari 1923. RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan rumah sakit yang sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. RS PKU Muhammadiyah merupakan salah satu rumah sakit swasta di Yogyakarta yang selalu mengutamakan kepuasan pasien dengan tenaga medis atau karyawan yang profesional memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien baik yang menggunakan layanan poliklinik, rawat inap, rawat intensif dan layanan lainnya. Tingkat kepuasan pasien pada periode April – September 2014 adalah sebagai berikut : data bulan april sebesar 62.27%, bulan mei sebesar 66,50%, bulan juni sebesar 59%, bulan juli sebesar 65%, bulan agustus sebesar 64.25% dan bulan September sebesar 73.75% yang menunjukkan bahwa kepuasan di RS PKU Muhammadiyah tidak stabil sedangkan standar kepuasan pasien di RS PKU Muhammadiyah sebesar 70% dari jumlah responden (data internal RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta). Dengan demikian, perlu dilakukan peningkatan pelayanan yang diberikan karyawan kepada pasien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pasien bahkan dapat menimbulkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Kualitas rumah sakit sangat dipengaruhi oleh karyawan yang berinteraksi langsung terhadap pasien. Hal ini akan memberikan rasa kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Untuk menimbulkan dan meningkatkan rasa kepercayaan terhadap pasien diperlukan adanya keterlibatan karyawan dalam memberikan pelayanannya kepada pasien secara langsung. Hubungan antara pasien, karyawan dan rumah sakit akan membentuk adanya ikatan emosional. Ikatan emosional yang baik antara karyawan dan rumah sakit akan mengakibatkan kenyamanan karyawan dalam melakukan pekerjaannya yang kemudian akan membentuk loyalitas karyawan terhadap rumah sakit dengan memberikan pelayanan terbaik untuk pasien. Sehingga akan berpengaruh terhadap ikatan emosional antara karyawan dengan pasien. Dalam memberikan pelayanan yang baik secara langsung terhadap pasien juga akan dapat membentuk loyalitas pasien terhadap rumah sakit itu sendiri. Dengan demikian kepuasan pasien dan karyawan terhadap rumah sakit menjadi salah satu faktor yang penting karena dapat memberikan keuntungan kepada rumah sakit.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini pasien yaitu *human sigma*. Metode *human sigma* adalah sebuah metode untuk mengukur kepuasan pelanggan yang dikembangkan oleh John H. Fleming, Curt Coffman dan James Harter. Dalam *Harvard business review* (2005) yang ditulis oleh Fleming disebutkan bahwa perusahaan yang memiliki ikatan emosional yang kuat dengan pelanggan dan karyawannya berarti telah berhasil meningkatkan

kompetensi mereka dengan peningkatan sebesar 26% untuk *gross margin* dan 85% pada *sales growth*. Di dalam metode *human sigma* hubungan antara karyawan dengan pelanggan menjadi hal yang sangat penting karena ikatan emosional antara keduanya dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan (Fleming, 2007).

Setelah mengetahui tingkat kepuasan pasien menggunakan *human sigma*. Diperlukan adanya perencanaan strategis untuk kemajuan rumah sakit. Karena dengan dilakukan perencanaan strategis perusahaan dalam hal ini rumah sakit akan dapat melihat secara obyektif kondisi internal dan eksternal perusahaan, sehingga perusahaan akan dapat mengantisipasi perubahan lingkungan eksternal (Rangkuti, 2009). Salah satu metode yang dapat digunakan adalah dengan menggunakan analisis SOAR. Analisis SOAR merupakan pengembangan dari analisis SWOT dengan pendekatan *Appreciative Inquiry* (AI) yang diperkenalkan oleh Jacqueline M. Stavros, Matthew L. Cole dan Jennifer Hitchcock pada tahun 2003. Berdasarkan metode SOAR (*Strength, Opportunity, Aspiration, Result*), dilakukan analisis kondisi internal dan eksternal perusahaan untuk menghasilkan sasaran strategi perusahaan. Pendekatan analisis SOAR terhadap rencana strategis memiliki beberapa keuntungan antara lain memungkinkan anggota organisasi untuk menciptakan masa depan yang diinginkan dalam keseluruhan proses dengan cara melakukan proses penyelidikan, imajinasi, dan inovasi. Selain itu fokus internal SOAR adalah kekuatan organisasi. SOAR juga digunakan untuk analisis eksternal, misalnya analisis mengenai

pelanggan. Keuntungan lainnya berkaitan dengan partisipasi. Biasanya dalam organisasi, perencanaan strategis hanya melibatkan orang-orang pada tingkatan tertinggi, namun dalam kerangka kerja analisis SOAR, akan melibatkan banyak pihak (Stavros, Cooperrider, dan Kelley, 2003).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, diperoleh rumusan masalah sebagai berikut : “Bagaimanakah hasil kepuasan pasien dan karyawan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan menggunakan metode *human sigma* dan perencanaan strategi rumah sakit berdasarkan analisis SOAR?”

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan pasien dan karyawan berdasarkan hubungan antara ikatan emosional karyawan dan pasien terhadap RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan *human sigma*.
2. Untuk memberikan usulan strategi berdasarkan hasil analisis ikatan emosional yang diperoleh dan analisis SOAR untuk kemajuan rumah sakit.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat memperoleh hasil analisis kepuasan pasien yang telah dilakukan peneliti terhadap pelayanan yang diberikan rumah sakit kepada pasien.
2. Dapat mengetahui kepuasan karyawan terhadap rumah sakit selama bekerja di tempat tersebut.
3. Dapat memberikan usulan strategi untuk rumah sakit sehingga dapat meningkatkan keuntungan.

1.5. Batasan Penelitian

Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Obyek yang diteliti untuk responden adalah pasien rawat inap di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta kelas 2 dan 3 yaitu bangsal arafah, raudhah, marwah, multazam, dan ibnu sina. Sedangkan obyek yang diteliti untuk karyawan adalah pada petugas pelayanan dari tiap bangsal tersebut.
2. Pengumpulan data pada analisis SOAR hanya dilakukan dengan observasi dan wawancara.
3. Dalam melakukan analisis SOAR tidak dilakukan perubahan dalam visi dan misi pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian dan asumsi, serta sistematika penulisan yang diharapkan mampu memberikan gambaran pelaksanaan dan pembahasan laporan tugas akhir ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti yaitu mengenai kepuasan pasien dan karyawan dengan *human sigma* dan perencanaan strategis dengan analisis SOAR serta beberapa penelitian untuk membandingkan perbedaan penelitian saat ini.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi penelitian, jenis data, metode pengumpulan data, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian dan diagram alir penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan tentang pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian, pengolahan data serta dilakukan analisis dan usulan perbaikan berdasarkan hasil pengolahan data.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari seluruh masalah yang telah dibahas sebagai jawaban atas pokok masalah dan kemudian disertakan saran-saran yang diharapkan menjadi masukan sebagai tindak lanjut dari penelitian

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini berdasarkan hasil pengolahan dan analisis yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan *human sigma* dapat diketahui bahwa nilai *human sigma* yang diperoleh rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebesar 37,90%, yang berada pada kuadran 2 dan *Human Sigma* 3. Artinya, rumah sakit PKU Muhammadiyah memiliki kinerja keuangan yang dapat dikatakan menengah atau rata-rata dan hanya salah satu dari subjek (dalam hal ini adalah karyawan) yang hubungannya terhadap rumah sakit bernilai optimal (*partial optimized*). Hal ini juga dapat dilihat pada kepuasan karyawan dan pasien yang sudah cukup tinggi ditunjukkan dengan nilai *employee engagement* (EE) sebesar 58%, dan nilai *customer engagement* (CE) sebesar 50%.
2. Berdasarkan analisis SOAR, perencanaan strategi yang dapat dihasilkan untuk rumah sakit adalah sebagai berikut :
 - a. Mempertahankan citra baik rumah sakit dengan memaksimalkan dan memperkuat peranan tenaga medis maupun non medis dalam memberikan pelayanannya kepada pasien
 - b. Meningkatkan dan mengembangkan pelayanan SDM yang didukung dengan fasilitas dan teknologi terbaik rumah sakit

- c. Meningkatkan pengembangan pelayanan kesehatan rumah sakit seiring berkembangnya teknologi modern yang digunakan sesuai dengan kebutuhan pasien
- d. Meningkatkan keahlian dari tenaga medis dalam menangani berbagai jenis penyakit dengan memberikan kesempatan belajar untuk tenaga medis maupun non medis
- e. Mengoptimalkan dan memperluas jaringan kerja sama dengan institusi Muhammadiyah lain, rumah sakit lain maupun relasi lainnya dari perusahaan, asuransi, maupun pemerintah
- f. Meningkatkan promosi atau iklan mengenai jasa pelayanan kesehatan dan keunggulan pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien
- g. Mengoptimalkan kerja sama dan koordinasi antara SDM di setiap bagian unit internal di rumah sakit untuk dapat memaksimalkan kinerja baik tenaga medis maupun non medis dalam memberikan pelayanan kesehatan kepada pasien
- h. Meningkatkan kepuasan pasien dengan mempertahankan keunggulan rumah sakit yang sudah ada
- i. Melakukan pengukuran kinerja secara kontinyu sesuai dengan kinerja yang dilakukan sebagai acuan untuk pengembangan karir dan perbaikan pelayanan kesehatan tenaga medis maupun non medis terhadap pasien

5.2. Saran

Adapun saran yang diberikan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk penelitian lebih lanjut dapat menggunakan instrumen *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk, untuk mengukur kepuasan pelanggan. Serta menggunakan *intqual* yang dikembangkan oleh Halowel Roger dkk untuk mengukur kepuasan karyawan. Keduanya merupakan parameter yang diukur dalam *human sigma*.
2. Penelitian ini menggambarkan kondisi hubungan atau kepuasan antara pasien dan karyawan dengan rumah sakit, sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan kepada pihak rumah sakit sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan dari segi kinerja karyawan maupun pelayanan kesehatan kepada pasien rumah sakit.

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, A.H. 2013. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Integrasi Metode Servqual dan Model Kano Ke Dalam QFD*. Skripsi : UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Ariani, D. W. 2004. *Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Fleming, J.H., J. Asplund, J Harter. 2004. *Human Sigma: A Meta-Analysis*. Gallup Management Journal: Agustus. New York: Gallup Press
- Fleming, J.H., C. Coffman dan J.K Harter. 2005. *Manage Your Human Sigma*. *Harvard Business Review*. New York : The Gallup Organization
- Fleming, J.H., J. Asplund. 2007. *Customer Satisfaction: A Flawed Measure*. Gallup Management Journal: 13th September. New York: Gallup Press
- Fleming, J.H., J. Asplund. 2007. *Five New Rules for Management*. Gallup Management Journal: 11th Oktober. New York: Gallup Press
- Fleming, J.H., J. Asplund. 2007. *Where Employee Engagement Happens*. Gallup Management Journal: 8th November. New York: Gallup Press
- Fleming, J.H., J. Asplund. 2008. *When Engaged Employees Meet Engaged Customers*. Gallup Management Journal: 14th February. New York: Gallup Press
- Fleming, J.H. 2009. *A Powerfull Alternative to Cutting Costs*. Gallup Management Journal: 6th Oktober. New York: Gallup Press
- Kotler, P dan Keler, K,L,. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga

- Kusuma, Nurhalim & Naning A. W. 2011. *Perancangan balanced scorecard berbasis analisis SOAR pada media pertelevisian*. Jurnal Teknik Industri. Institut Teknologi Sepuluh November (ITS), Surabaya.
- Nasution, N. M. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia
- Oktavianingsih, Eva & Masyitoh. 2014. *Analisis Keeratan Hubungan Perawat dan Pasien Rawat Inap Bunda dan Kebidanan Terhadap Rumah Sakit Anak dan Bunda Harapan Kita dengan Metode Human Sigma*. Jurnal Adminitrasi Kebijakan Kesehatan. Universitas Indonesia, Depok.
- Paramitha et al. 2014. *Penilaian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual (Service quality) dan Six sigma*. Jurnal Teknologi Industri Pertanian. Universiitas Brawijaya, Malang.
- Priyatno, D. 2009. *Lima Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 17*. Yogyakarta : Penerbit Andi
- Puspitasari, Nita B et al. 2010. *Analisis Kualitas Pelayanan dengan Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Model Kano*. J@TI Undip, Vol V, No 3, September 2010
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta : Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama
- Siregar, Sofiyan. 2011. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian : Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*. Jakarta : Penerbit PT Rajawali

- Stavros, J. M., Cooperrider, D., & Kelley, L. 2003. *Strategic inquiry with appreciative intent: Inspiration to SOAR! AI Practitioner: International Journal of Appreciative Inquiry*, Vol. 5 No.4, Hal 10-17, November 2003
- Stavros, J. M. & Cole, M. L. 2013. *Soaring Towards Positive Transformation and Change. The ABAC ODI Visions. Action. Outcome*, Vol. 1 No.1, Hal 10–34.
- Stavros, J. M., Cooperrider, D., & Kelley, L. 2014. *AI Practitioner: International Journal of Appreciative Inquiry*, Vol. 16 No.3, Hal 72-77. Agustus 2014
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R N D*. Bandung : PT Alfabeta
- Suharjito. 2012. *Perencanaan Strategis Sistem Teknologi Informasi Untuk PT ACI*. Tesis : Universitas Bina Nusantara, Jakarta
- Sutton, Carley. 2014. *Adapting the Human Sigma Instrument to Enhance the Employee-Customer Encounter (The Journal of Applied Management and Entrepreneurship)*. United Kingdom. Vol. 19, No. 3
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Jatim : Bayumedia Publishing
- Triyono. 2011. *Analisis Kepuasan Pelanggan dan Karyawan pada Hotel dengan Metode Human Sigma*. Skripsi : Universitas Indonesia, Depok
- Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta : PT Indeks.



LAMPIRAN 1

PROFIL PERUSAHAAN

PROFIL PERUSAHAAN

1. Sejarah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Rumah sakit PKU Muhammadiyah berdiri sejak 15 Februari 1923 (87 tahun yang lalu, pada masa penjajahan Belanda atau 22 tahun sebelum Indonesia merdeka 17 Agustus 1945). Atas inisiatif KH. Sujak yang didukung oleh pendiri Muhammadiyah KH Ahmad Dahlan. Pada tahun 1936 klinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi lagi ke jalan KH. Ahmad Dahlan No 20 Yogyakarta hingga saat ini. Pada tahun 1970-an status klinik berkembang menjadi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Bersamaan dengan berkembangnya berbagai amal usaha di bidang kesehatan, termasuk di dalamnya adalah RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta maka Pimpinan Pusat perlu mengatur gerak kerja dari amal usaha Muhammadiyah bidang kesehatan melalui Surat Keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah No 86/SK-PP/IV-B/1.c/1998 tentang Qaidah Amal Usaha Muhammadiyah Bidang Kesehatan. Dalam Surat Keputusan tersebut diatur tentang misi utamanya untuk meningkatkan kemampuan masyarakat agar dapat mencapai derajat kesehatan yang lebih baik, sebagai bagian dari upaya menuju terwujudnya kehidupan yang sejahtera dan sakinah sebagaimana dicita-citakan Muhammadiyah. Qaidah inilah yang menjadi dasar utama dalam menjalankan organisasi RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Berbagai perubahan yang berkembang di luar lingkungan maupun yang terjadi secara internal di dalam organisasi RS PKU Muhammadiyah. tentang keselamatan pasien, keterbatasan akses pelayanan kesehatan pada sebagian masyarakat tertentu, perkembangan ilmu dan teknologi, huge burden disease, hingga semakin terbukanya batas-batas informasi yang berimbas terhadap makin kritisnya pelanggan terhadap pelayanan kesehatan serta perubahan regulasi pemerintah, diantisipasi dengan berbagai langkah dari perbaikan sarana prasarana dan Sumber Daya Insani, sehingga menjadikan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selain mampu bersaing dengan sarana pelayanan kesehatan yang lain juga patuh terhadap regulasi pemerintah.

2. Manajemen Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Direktur Utama : H. Joko Murdiyanto, Sp.An

Direktur Bid. Al Islam & Kemuhammadiyah : H.M. Isnawan, SE

Direktur Bid. Kepeg. & Keu : drg Hj Pipiet Setyaningsih Sp Irth MPH

Direktur Oprs. RS PKU Yogya Unit II: dr H Ahmad Faesol Sp Rad MKes.

Direktur Bid. Pelayanan Medik : dr H Muhammad Komarudin Sp A

Direktur Bid. Penunjang Medik : dr H Adnan Abdullah Sp THT KLM

Direktur Bid. Pend. & Penelitian : dr Ekorini Listyowati Cholid S. MMR.

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dikelola berdasarkan manajemen entrepreneurial yang bertumpu pada nilai-nilai yang bersumber dari Al Qur'an yaitu : Amanah, Sidiq, Fathonah, Tabligh, Inovatif, Silaturahmi

3. Fasilitas RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

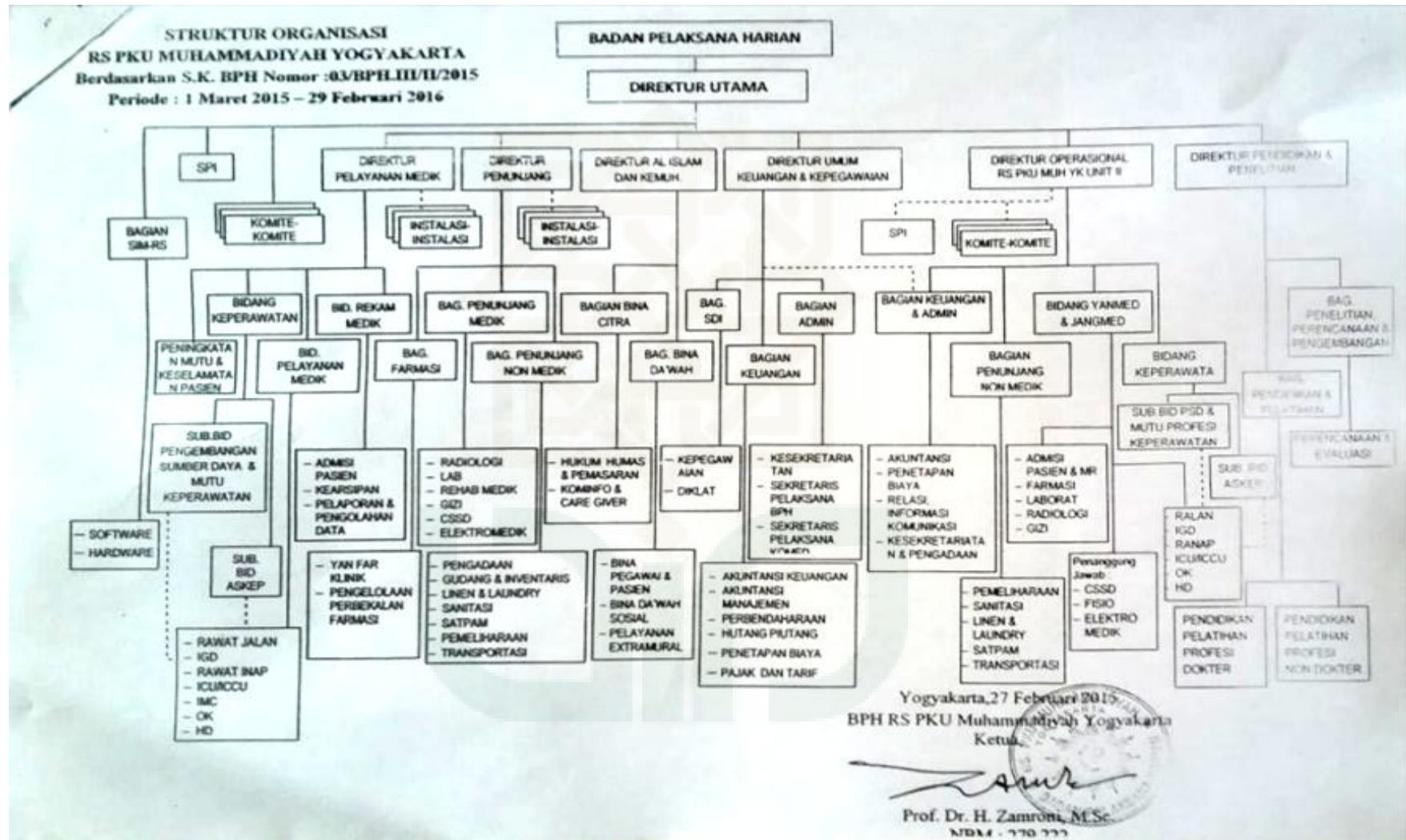
Adapun ketersediaan fasilitas pelayanan umum yang ada di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, antara lain : Parkir, Keamanan 24 Jam, bank BNI, ATM bank mandiri dan BNI, Masjid Asy-Syifa', Swalayan, Siaran Televisi. Selain fasilitas umum, juga terdapat fasilitas penunjang pelayanan, yaitu : Ambulans, dan Khusnul Khotimah (mendirikan pelayanan rukti jenazah yang dilakukan sesuai tuntunan Rasulullah menurut faham Muhammadiyah dengan nama “Khusnul Khotimah”).

4. Pelayanan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

Adapun pelayanan yang ada di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Medis yang terdiri dari : pelayanan rawat jalan/ poliklinik, rawat inap, rawat intensif, bedah dan bersalin.
2. Instalansi gawat darurat (IGD)
3. Pelayanan penunjang yang terdiri dari : instalansi laboratorium, radiologi, rehabilitasi medic, farmasi, gizi, pelayanan diagnostic lain, CSSD, dan laundry
4. Pelayanan pemeliharaan kesehatan yaitu medical check up serta klub dan senam kesehatan
5. Pelayanan unggulan yaitu bedah minim invasive, clinic dental, extramural, hemodialisis, trauma center dan orthopedic.

STRUKTUR ORGANISASI





RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA UNIT II

Jl. Wates Km. 5,5 Gamping, Sleman, Yogyakarta
Telp. 0274-6499704, IGD 0274-6499707
Fax 0274-6499727, E-mail : pkujogja@yahoo.co.id

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

27 Zulkaidah 1436H/11 September 2015

Nomor : 0626 /Pl.24.2/VIII/2015

Hal : Ijin Observasi

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Jogja
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Memperhatikan surat Saudara Nomor : UIN.02/K.Tin/PP.00.9/137/2015 tanggal 1 September 2015 tentang permohonan Observasi bagi:

Nama : Yeni Ika Septyana

NIM : 11660025

Judul Penelitian : Analisis Kepuasan pasien dan Karyawan dengan Metode Human Sigma Untuk Perencanaan Strategi Rumah Sakit

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

1. Bersedia mentaati peraturan yang berlaku di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bersedia mengganti barang yang dirusakkan selama menjalankan Observasi..
3. Bersedia menyerahkan pas foto 2 x 3 sebanyak 2 lembar untuk arsip dan tanda pengenal.
4. Bersedia memberikan biaya administrasi sebesar Rp. 350.000 (Tiga Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah) berlaku untuk kurun waktu 6 (enam) bulan dan diselesaikan sebelum pelaksanaan.
5. Pembayaran dilakukan di bagian Keuangan pada jam kerja (08.00 – 14.00 WIB)
6. Setelah selesai pengambilan data penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, peneliti wajib melapor ke Bagian Perencanaan dan Pengembangan dengan membawa hasil penelitian yang belum diujikan untuk dikoreksi dan dibuatkan surat keterangan selesai penelitian.
7. Peneliti wajib menyerahkan hasil penelitian yang telah diujikan dan disyahkan kepada RS PKU Muh. Yk. melalui Bagian Perencanaan dan Pengembangan dan menyerahkan Abstrak dan hasil penelitian kepada rumah sakit.

Catatan:

1. Sebelum melaksanakan penelitian kepada yang bersangkutan diminta menghadap Kabag Perencanaan Penelitian dan Pengembangan (Ibu Irma Risdiana, MPH, Apt)
2. Selama melakukan Observasi berkonsultasi dengan Pembimbing dari rumah sakit, yaitu :
 - Eka Budi Santosa, S.Sos, M.Pd
 - Endah Suharyati, S.Psi

Jika ketentuan-ketentuan diatas tidak dapat dipenuhi maka dengan terpaksa kami akan meninjau ulang kerjasama dengan institusi bersangkutan untuk waktu-waktu selanjutnya.

Demikian, untuk menjadikan maklum

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Direktur Pendidikan dan Penelitian

dr. Hj Ekorini Listyowati, MMR

NBM. 908340

Tembusan:

1. Bagian Penelitian dan Pengembangan RS PKU Muh Yk
2. Pembimbing yang Bersangkutan
3. Peneliti yang bersangkutan (Yeni Ika Septyana)
4. Arsip



LAMPIRAN 2

KUESIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya pelaksanaan penelitian kepuasan pasien yang dilakukan, maka saya memohon kesediaannya untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesiner penelitian mengenai pelayanan rumah sakit. Adapun informasi yang didapatkan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiannya. Atas perhatian dan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/I kami ucapkan terima kasih. Aamiin.

Hormat Saya,

Yeni Ika Septyana

A. PROFIL RESPONDEN (PASIEN)

Mohon diberi tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.

Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/>	Pria
	:	<input type="checkbox"/>	Wanita
Usia	:	<input type="checkbox"/>	0 < 15 Tahun
	:	<input type="checkbox"/>	16 - 30 Tahun
	:	<input type="checkbox"/>	31 - 40 Tahun
	:	<input type="checkbox"/>	41 - 50 Tahun
	:	<input type="checkbox"/>	>50 Tahun
Pekerjaan	:	<input type="checkbox"/>	Pelajar/Mahasiswa
	:	<input type="checkbox"/>	Pegawai Negeri
	:	<input type="checkbox"/>	Pegawai Swasta
	:	<input type="checkbox"/>	Wiraswata
	:	<input type="checkbox"/>	Lainnya.... (Sebutkan)

Tipe Kamar/Bagian yang digunakan : B. Arafah
 : B. Marwah
 : B. Raudhah
 : B. Multazam
 : B. Ibnu Sina

Berapa Kali Anda Menggunakan : 0
 Layanan Rumah Sakit ini ? : 1 – 3
 : > 3

C. VARIABEL PENELITIAN

Berikut ini adalah pernyataan pengisian kuesioner mengenai kepuasan pasien terhadap rumah sakit sesuai dengan ketentuan metode *human sigma* dari John Fleming dkk.

Petunjuk pengisian yaitu berilah tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan dengan keterangan 5 skala sebagai berikut :

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = netral

4 = setuju

5 = sangat setuju

No	Pertanyaan/Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1	Apakah anda puas dengan layanan dari rumah sakit ini secara menyeluruh ?					
2	Apakah anda akan terus menerus menggunakan layanan rumah sakit ini?					

No	Pertanyaan/Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
3	Apakah anda akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada orang lain ?					
4	Layanan rumah sakit ini adalah rumah sakit yang dapat dipercaya					
5	Rumah sakit ini adalah rumah sakit yang selalu sesuai dengan apa yang dijanjikan atau diiklankan					
6	Rumah sakit ini selalu memperlakukan saya dengan baik					
7	Apabila masalah kesehatan muncul, saya akan selalu mengandalkan rumah sakit ini untuk memberikan kepuasan kepada saya sebagai pasien.					
8	Saya merasa bangga menjadi pasien rumah sakit ini					
9	Rumah sakit ini selalu memperhatikan kebutuhan pasien					
10	Rumah sakit ini adalah rumah sakit yang sempurna bagi saya					
11	Saya tidak dapat membayangkan apabila rumah sakit ini tidak ada					

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i

Di tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya pelaksanaan penelitian kepuasan pasien yang dilakukan, maka saya memohon kesediaannya untuk meluangkan waktu guna mengisi kuesiner penelitian mengenai pelayanan rumah sakit. Adapun informasi yang didapatkan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan dijamin kerahasiannya. Atas perhatian dan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/I kami ucapkan terima kasih. Aamiin.

Hormat Saya,

Yeni Ika Septyana

A. PROFIL RESPONDEN (KARYAWAN)

Mohon diberi tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan.

Jenis Kelamin	:	<input type="checkbox"/>	Pria
	:	<input type="checkbox"/>	Wanita
Usia	:	<input type="checkbox"/>	19 - 27 tahun
	:	<input type="checkbox"/>	28 - 35 tahun
	:	<input type="checkbox"/>	> 35 tahun
Lama Bekerja	:	<input type="checkbox"/>	<1
	:	<input type="checkbox"/>	1 - 3
	:	<input type="checkbox"/>	3 - 5
	:	<input type="checkbox"/>	> 5

—

- Pendidikan Terakhir : SMP Sederajat
 SMA Sederajat
 D3
 S1
 S2
- Pelaksana pada Bagian Arafah
 Marwah
 Raudhah
 Multazam
 Ibnu Sina
- Alasan Utama Tetap Bekerja di Rumah sakit : Gaji/Tunjangan
 Lingkungan Dan Rekan Kerja
 Kesempatan Berkembang dan Belajar
 Kesempatan Peningkatan Karir
 Lokasi Strategis
 Lain-Lain

B. VARIABEL PENELITIAN

Berikut ini adalah pernyataan pengisian kuesioner mengenai kepuasan karyawan terhadap rumah sakit sesuai dengan ketentuan metode *human sigma* dari John Fleming dkk.

Petunjuk pengisian yaitu berilah tanda centang (✓) pada kolom yang telah disediakan dengan keterangan 5 skala sebagai berikut :

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = netral

4 = setuju

5 = sangat setuju

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
1	Saya mengetahui apa yang diharapkan dari saya terhadap pekerjaan ini					
2	Saya memiliki apa saja yang saya perlukan untuk melakukan pekerjaan saya dengan benar					
3	Saat bekerja, saya memiliki kesempatan untuk melakukan hal yang terbaik setiap harinya					
4	Dalam tujuh hari terakhir, saya menerima pujian atau apresiasi atas hasil kerja saya dari atasan					
5	Atasan saya terlihat sangat memperhatikan saya sebagai bawahan					
6	Atasan dan rekan kerja saya selalu mendorong saya untuk senantiasa lebih maju lagi					
7	Saat bekerja, pendapat saya selalu diperhitungkan oleh atasan dan rekan kerja saya					
8	Misi atau tujuan perusahaan ini sudah jelas dan membuat saya merasa bahwa pekerjaan saya sangat penting					
9	Rekan-rekan kerja saya memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan yang terbaik untuk perusahaan ini					
10	Saya memiliki teman baik dalam pekerjaan ini					

No	Pernyataan	Skor				
		5	4	3	2	1
11	Dalam waktu enam bulan terakhir, atasan saya telah menyatakan bahwa saya memiliki progress yang baik dalam melakukan pekerjaan ini					
12	Dalam setahun terakhir ini saya memiliki kesempatan untuk belajar dan berkembang					





LAMPIRAN 3

HASIL UJI VALIDITAS

DAN UJI RELIABILITAS

UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS DATA KARYAWAN

1. Dimensi *what do I get*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.713	.713	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	3.8286	.440	.555	.308	. ^a
Q2	3.7714	.476	.555	.308	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

2. Dimensi *what do I give*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.804	.807	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q3	10.6857	3.045	.522	.427	.802
Q4	11.5429	3.079	.529	.507	.797
Q5	11.2857	2.504	.772	.649	.672
Q6	10.8857	3.045	.679	.517	.733

3. Dimensi *Do I belong*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.848	.852	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q7	11.5429	3.726	.466	.268	.899
Q8	11.2857	3.210	.800	.664	.760
Q9	11.3143	3.163	.804	.729	.757
Q10	11.1143	3.163	.711	.632	.796

4. Dimensi *How can we grow*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.867	.878	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q11	3.4286	.664	.783	.613	. ^a
Q12	3.5143	.434	.783	.613	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS DATA PASIEN

1. Dimensi *confidence*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.914	.917	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q1	14.9143	4.492	.743	.597	.904
Q2	15.2571	4.432	.769	.626	.898
Q3	15.3714	4.534	.793	.670	.892
Q4	15.4000	4.541	.862	.792	.879
Q5	15.4000	4.953	.758	.670	.901

2. Dimensi *integrity*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.840	.840	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q6	3.8286	.440	.724	.525	. ^a
Q7	3.8857	.398	.724	.525	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

3. Dimensi *pride*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.765	.787	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q8	3.9714	.205	.649	.421	. ^a
Q9	4.1714	.382	.649	.421	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

4. Dimensi *passion*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.889	.889	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Q10	2.9714	.558	.800	.640	. ^a
Q11	3.0857	.551	.800	.640	. ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.



LAMPIRAN 4

DATA KUESIONER

Data Kuesioner Karyawan

No	What Do I get		What Do I give				Do I belong				How can we grow		total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	4	42
2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	45
3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	50
4	5	4	5	3	3	3	2	3	4	5	3	3	43
5	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	46
6	4	4	4	3	3	4	3	4	4	5	2	2	42
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	38
8	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	45
9	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	42
10	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	40
11	5	2	4	2	3	3	3	4	4	4	2	2	38
12	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	3	3	25
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
15	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
16	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	43
17	4	4	4	1	1	3	2	4	4	4	1	1	33
18	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	52
19	3	4	5	1	1	3	3	2	4	5	1	1	33
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
22	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	35
23	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	40
24	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	41
25	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	44
26	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	4	48
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
28	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	43
29	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	40
30	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40
31	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	36
32	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	44
33	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40
34	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	30

35	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
36	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
37	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	40
38	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	43
39	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	3	3	47
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	46
41	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	41
42	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	46
43	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	43
44	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	39
45	5	4	5	2	3	4	2	4	4	4	3	2	42
46	5	4	5	2	3	4	2	4	4	4	3	2	42
47	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	2	44
48	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
49	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	56
50	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	49
51	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	54
52	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59
53	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40
54	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
56	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	41
57	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	39
58	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41
59	4	4	4	3	4	4	3	5	5	5	3	3	47
60	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	40

Data Kuesioner Pasien

No	Confidence					Integrity		Pride		Passion		Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	39
2	4	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	38
3	5	2	3	4	5	5	4	5	5	5	3	46
4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3	2	36
5	4	3	3	3	2	4	3	5	5	2	1	35
6	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	3	46
7	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	44
8	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	40
9	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	51
10	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	43
11	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	49
12	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	37
13	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	29
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
15	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	2	43
16	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	42
17	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	40
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
19	5	5	4	1	4	4	5	5	4	2	1	40
20	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	30
21	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	38
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	41
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	52
24	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	42
25	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	46
26	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	54
27	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	39
28	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	51
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
30	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	44
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	41
32	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	2	44
33	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	43
34	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	40
35	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	36
36	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	34

37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	42
38	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	2	37
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	34
40	5	5	4	4	4	5	5	5	4	3	3	47
41	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	40
42	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	2	36
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
44	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	38
45	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	36
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	40
47	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	46
48	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	37
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
50	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	47
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	32
52	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	48
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	40
54	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	40
55	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	48
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	42
57	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	38
58	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	47
59	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	40
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
61	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	39
62	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	41
63	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	51
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
65	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	29
66	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	38
67	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	49
68	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	41
69	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	39
70	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	41
71	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	38
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
73	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	31
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	42
75	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	28

TABEL PENENTUAN JUMLAH SAMPEL DARI POPULASI TERTENTU
DENGAN TARAF KESALAHAN, 1, 5, DAN 10 %

N	Signifikaal			N	Signifikaal		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138
15	15	14	14	290	202	158	140
20	19	19	19	300	207	161	143
25	24	23	23	320	216	167	147
30	29	28	28	340	225	172	151
35	33	32	32	360	234	177	155
40	38	36	36	380	242	182	158
45	42	40	39	400	250	186	162
50	47	44	42	420	257	191	165
55	51	48	46	440	265	195	168
60	55	51	49	460	272	198	171
65	59	55	53	480	279	202	173
70	63	58	56	500	285	205	176
75	67	62	59	550	301	213	182
80	71	65	62	600	315	221	187
85	75	68	65	650	329	227	191
90	79	72	68	700	341	233	195
95	83	75	71	750	352	238	199
100	87	78	73	800	363	243	202
110	94	84	78	850	373	247	205
120	102	89	83	900	382	251	208
130	109	95	88	950	391	255	211
140	116	100	92	1000	399	258	213
150	122	105	97	1100	414	265	217
160	129	110	101	1200	427	270	221
170	135	114	105	1300	440	275	224
180	142	119	108	1400	450	279	227
190	148	123	112	1500	460	283	229
200	154	127	115	1600	469	286	232
210	160	131	118	1700	477	289	234
220	165	135	122	1800	485	292	235
230	171	139	125	1900	492	294	237
240	176	142	127	2000	498	297	238
250	182	146	130	2200	510	301	241
260	187	149	133	2400	520	304	243
270	192	152	135	2600	529	307	245

Tabel Nilai – Nilai r Product Moment

N	Taraf Signifikansi		N	Taraf Signifikansi	
	5 %	1 %		5 %	1 %
3	0,997	0,999	38	0,320	0,413
4	0,950	0,990	39	0,316	0,408
5	0,878	0,959	40	0,312	0,403
6	0,811	0,917	41	0,308	0,398
7	0,754	0,874	42	0,304	0,393
8	0,707	0,834	43	0,301	0,389
9	0,666	0,798	44	0,297	0,384
10	0,632	0,765	45	0,294	0,380
11	0,602	0,735	46	0,291	0,376
12	0,576	0,708	47	0,288	0,372
13	0,553	0,684	48	0,284	0,368
14	0,532	0,661	49	0,281	0,364
15	0,514	0,641	50	0,279	0,361
16	0,497	0,623	55	0,266	0,345
17	0,482	0,606	60	0,254	0,330
18	0,468	0,590	65	0,244	0,317
19	0,456	0,575	70	0,235	0,306
20	0,444	0,561	75	0,227	0,296
21	0,433	0,549	80	0,220	0,286
22	0,423	0,537	85	0,213	0,278
23	0,413	0,526	90	0,207	0,270
24	0,404	0,515	95	0,202	0,263
25	0,396	0,505	100	0,195	0,256
26	0,388	0,496	125	0,176	0,230
27	0,381	0,487	150	0,159	0,210
28	0,374	0,478	175	0,148	0,194
29	0,367	0,470	200	0,138	0,181
30	0,361	0,463	300	0,113	0,148
31	0,355	0,456	400	0,098	0,128
32	0,349	0,449	500	0,088	0,115
33	0,344	0,442	600	0,080	0,105
34	0,339	0,436	700	0,074	0,097
35	0,334	0,430	800	0,070	0,091
36	0,329	0,424	900	0,065	0,086
37	0,325	0,418	1000	0,062	0,081

CURRICULUM VITAE

NAMA LENGKAP : YENI IKA SEPTYANA
JENIS KELAMIN : PEREMPUAN
TEMPAT TANGGAL LAHIR : BOJONEGORO, 4 SEPTEMBER 1993
NO TELP. : 085728800199
KEWARGANEGARAAN : INDONESIA
AGAMA : ISLAM
ALAMAT ASAL : Ds Tinawun RT.06 Rw.03 Kec. Malo
Kab. Bojonegoro
ALAMAT SEKARANG : Wisma Elite Sapen, Gondokusuman. Gang
Turi 1/608 Rt.19 Rw.06 Demangan,
Gondokusuman Yogyakarta
EMAIL : yeniikasepty@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL :

1. SDN TINAWUN 1, MALO BOJONEGORO (1999-2005)
2. SMP N 1 MALO, BOJONEGORO (2005-2008)
3. SMAN 1 BOJONEGORO (2008-2011)
4. UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA (2011-2016)