

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN JASA  
PADA RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
DENGAN METODE SERVQUAL DAN SIX SIGMA - DMAIC**

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Teknik Industri



**Disusun oleh:**  
**Muhammad Beny Fahri Widagdo**  
**16660025**

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

**2020**



## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

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 : Muhammad Beny Fahri Widagdo

NIM : 16660025

Judul Skripsi : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Dengan Metode Servqual Dan Six Sigma - DMAIC.

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

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr wb*

Yogyakarta, 7 Juli 2020

Pembimbing,

Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc.

NIP. 19790326 200604 2 002



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-1702/Un.02/DST/PP.00.9/07/2020

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan Metode Servqual dan Six Sigma-DMAIC.

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD BENY FAHRI WIDAGDO  
Nomor Induk Mahasiswa : 16660025  
Telah diujikan pada : Kamis, 16 Juli 2020  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

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

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**



Ketua Sidang

Ira Setyaningsih, S.T. M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 5f1e4b5e1862b



Penguji I

Arya Wirabhuna, S.T. M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 5f1b5dea76577



Penguji II

Taufiq Aji, S.T. M.T  
SIGNED

Valid ID: 5f1e5ba4c9f4b



Yogyakarta, 16 Juli 2020  
UIN Sunan Kalijaga  
Plt. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Dr. Murtono, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 5f1e7107ab412

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Beny Fahri Widagdo

NIM : 16660025

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul : “ **Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Dengan Metode *Servqual* dan *Six Sigma – DMAIC*** ” adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 7 Juli 2020

Yang menyatakan



M Beny Fahri Widagdo

NIM. 16660025



# RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

AMANAHAH (Antusias, Mutu, Aman, Nyaman, Akurat, Handal)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Yogyakarta, 20 Januari 2020

Nomor : 0146/PI.24.2/1/2020

Hal : Penelitian

Kepada Yth.

Ketua Jurusan Teknik Industri UIN Yogyakarta

Jl. Marsda Adisucipto No.1 Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr.wb.

Memperhatikan surat Saudara Nomor : UIN.02/K.TIN/PP.00.9/273 tanggal 15 Januari 2020 tentang permohonan Penelitian bagi :

Nama : M. Beny Fahri Widagdo  
NIM : 16660025  
Judul Penelitian : Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Dengan Metode Servqual Dan Six Sigma - Dmaic

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 Penelitian..
3. Bersedia menyerahkan pas foto 2 x 3 sebanyak 2 lembar untuk arsip dan tanda pengenalan.
4. Bersedia memberikan biaya administrasi sebesar Rp. 400.000,- berlaku untuk kurun waktu 6 (enam) bulan dan diselesaikan sebelum pelaksanaan.
5. Pembayaran dapat ditransfer ke BNI Syariah No. 0999119918 a.n RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dan bukti transfer harap dikirim kembali ke diklat.
6. Setelah selesai pengambilan data penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, peneliti wajib melapor ke Diklat 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 Diklat dalam bentuk Soft & Hard File
8. Selama melakukan Penelitian berkonsultasi dengan Fasilitator dari rumah sakit, yaitu:

- Sri Hartati, S.Kep.Ns

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.

  
Dr. Muhammad Komarudin, Sp.A  
NBM. 1066955

Tembusan:

1. Direktur SDI & Diklitlat
2. Supervisor Perbendaharaan
3. Supervisor Diklat
4. Fasilitator yang bersangkutan
5. Peneliti yang bersangkutan (M. Beny Fahri Widagdo)
6. Arsip

Jalan KH. Ahmad Dahlan Nomor 20 Yogyakarta 55122  
Telepon: (0274) 512653 Email : pkujogja@gmail.com  
Faximile: (0274) 566129 Website : www.rspkujogja.com

**HALAMAN MOTTO**

*Amat Victoria Curam*

*Where there is a will, there is away*



**HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini saya persembahkan untuk :*

*Uti Tosiyah Noto Suwardi*

*Bapak Sumeru dan Ibu Nurul*

*Adek Zulfa*

*Keluarga Besar Inspirasi016 (Industri 2016)*

*Dan*

**SEMUA PEMBACA SKRIPSI INI**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji serta syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rizki, rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Dengan Metode *Servqual* Dan *Six Sigma - DMAIC*” guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program studi untuk mencapai gelar sarjana teknik (S.T) Strata-1 (S1) Fakultas Sains dan Teknologi Program Studi Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis juga menyadari bahwa penyusunan ini memiliki kesulitan dan hambatan yang dihadapi oleh penulis, baik dari segi penulisan maupun kata-kata yang tidak tersusun dengan baik, namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak tugas akhir ini pun dapat diselesaikan oleh penulis.

Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih serta penghargaan yang tak terhingga sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Phil. Al Makin, S.Ag., M.A. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Murtono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Dwi Agustina Kurniawati, S.T., M.Eng.Ph.D. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Bapak Taufik Aji, S.T., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Ibu Ira Setyaningsih, S. T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan arahan serta masukan untuk tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



Yogyakarta yang telah mengajarkan ilmu selama perkuliahan.

7. Bapak dr. H. Mohammad Komarudin, Sp.A selaku Direktur RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah mengizinkan melakukan penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Ibu Sri Hartati, S.Kep.Ns selaku pembimbing lapangan selama penelitian di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
9. Seluruh staff dan karyawan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang telah bersedia membantu dalam proses pelaksanaan penelitian skripsi ini sehingga berjalan lancar.
10. Kedua orang tua, adik, dan keluarga tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan.
11. Keluarga besar Risma Nurul Hidayah Dawukan yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
12. Keluarga besar Teknik Industri 2016 (Inspirasi 016) yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
13. Teman seperjuangan penelitian Alfi Rahma dan Arsylia Candra A atas bantuan, waktu, dan tenaga dalam proses penelitian skripsi ini.
14. Vee dan seluruh teman – teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas semangat dan bantuan share kuesioner penelitian saya.
15. Semua pihak yang belum disebutkan namun banyak memberikan dukungan.

Demikian ucapan pengantar yang dapat disampaikan, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan maupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik serta saran yang

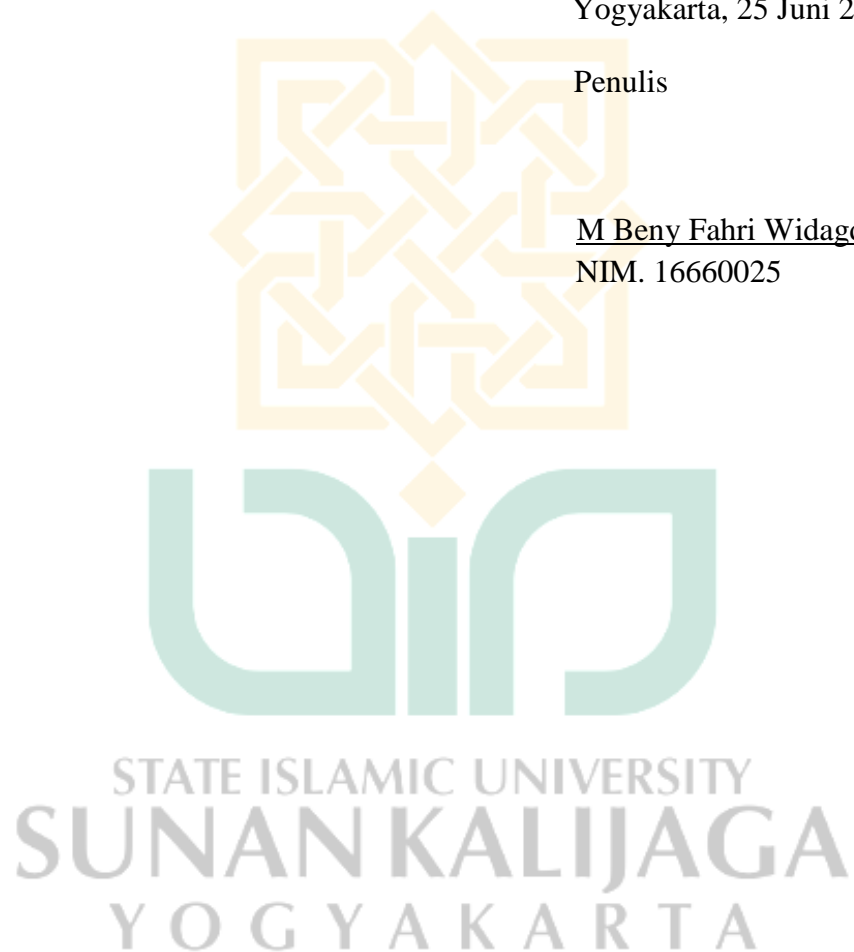
bersifat membangun dari pembaca demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan berfikir serta dapat dijadikan sebagai sumber referensi dan informasi yang bermanfaat bagi pengetahuan, khususnya dibidang Teknik Industri.

Yogyakarta, 25 Juni 2020

Penulis

M Beny Fahri Widagdo

NIM. 16660025



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Batasan Masalah .....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>7</b>
2.1. Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Konsep Jasa.....	19
2.3. Kualitas Jasa / Service Quality (Servqual).....	19
2.4. <i>Six Sigma</i> .....	22
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1. Objek Penelitian.....	26
3.2. Data Penelitian .....	26

3.3. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4. Metode Analisis Data.....	27
3.5. Diagram Alir Penelitian .....	38
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
4.1. Demografi Responden.....	39
4.1.1. Jenis Kelamin.....	41
4.1.2. Usia .....	42
4.1.3. Pendidikan Terakhir.....	43
4.1.4. Jenis Pekerjaan.....	44
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pilot Study</i> .....	45
4.2.1. Uji Validitas <i>Pilot Study</i> .....	45
4.2.2. Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i> .....	53
4.3. Pengukuran <i>Servqual Gap</i> .....	54
4.4. Analisis <i>Six Sigma</i> .....	58
4.4.1. Tahap <i>Define</i> .....	58
4.4.2. Tahap <i>Measure</i> .....	59
4.4.3. Tahap <i>Analyze</i> .....	65
4.4.4. Tahap <i>Improve</i> .....	79
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>92</b>
5.1. Kesimpulan.....	92
5.2. Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>101</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Posisi Penelitian .....	13
Tabel 3.1 Item Pernyataan Kuesioner .....	29
Tabel 4.1 Demografi Responden.....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Realita.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Harapan.....	49
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	53
Tabel 4.5 Hasil Analisa <i>Servqual</i> Gap.....	55
Tabel 4.6 Pengukuran <i>Baseline</i> Pada <i>Outcome</i> Berdasarkan Atribut.....	61
Tabel 4.7 Penentuan Atribut Yang Harus Dianalisis.....	66
Tabel 4.8 Solusi Perbaikan Pelayanan.....	81



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Kesenjangan Yang Dirasakan Konsumen.....	20
Gambar 2.2 Model Kualitas Jasa .....	20
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian .....	38
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	42
Gambar 4.2 Rentang Usia Responden.....	43
Gambar 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	44
Gambar 4.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	45
Gambar 4.5 Diagram Pareto Tingkat DPMO.....	68
Gambar 4.6 Diagram Fishbone Toilet Kurang Bersih.....	71
Gambar 4.7 Diagram <i>Fishbone</i> Perawatan Belum Fokus.....	72
Gambar 4.8 Diagram <i>Fishbone</i> Fasilitas Ruang Tunggu.....	73
Gambar 4.9 Diagram <i>Fishbone</i> Jam Operasional.....	74
Gambar 4.10 Diagram <i>Fishbone</i> Tenaga Medis Belum Memberikan Pelayanan Tepat Waktu.....	75
Gambar 4.11 Diagram <i>Fishbone</i> Manajemen Antrian.....	76
Gambar 4.12 Diagram <i>Fishbone</i> Peralatan dan Teknologi Rumah Sakit.....	77
Gambar 4.13 Diagram <i>Fishbone</i> Tenaga Medis Tidak Memberikan Informasi..	78
Gambar 4.14 Diagram <i>Fishbone</i> Tenaga Medis Belum Melakukan Tindakan Secara Cepat.....	79

**Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa  
Pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta  
Dengan Metode *Servqual* Dan *Six Sigma – DMAIC***

Muhammad Beny Fahri Widagdo

16660025

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

---

**ABSTRAK**

*Seiring dengan kebutuhan pelayanan dan semakin cepatnya perkembangan teknologi menambah tingginya tingkat persaingan antar rumah sakit, sehingga penting untuk terus meningkatkan kualitas dari sistem pelayanan pasien. RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta merupakan rumah sakit milik Pimpinan Pusat Muhammadiyah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, terdapat beberapa pasien yang mengeluhkan kekurangan pelayanan yang diberikan pada bagian rawat jalan. Mulai dari fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman, pelayanan dari tenaga medis yang masih kurang, waktu pelayanan, dan terdapat beberapa pelayanan pada bagian rawat jalan yang masih dirasa kurang oleh pasien. Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan menentukan atribut kualitas pelayanan jasa. Pada penelitian ini pendekatan *Servqual* dilakukan agar dapat mengetahui dan mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan pada bagian rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Setelah diketahui dan diidentifikasi apabila terdapat jenis pelayanan yang belum baik, kemudian dilakukan perbaikan tingkat kualitas pelayanan menggunakan pendekatan *Six Sigma – DMAIC*. Hasil dari penelitian ini, diketahui sebagian besar pasien merasa kurang puas, hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil *service quality (servqual)* dengan GAP bernilai negatif. Sehingga perlu dilakukan perbaikan atribut tingkat kualitas pelayanan menggunakan *Six Sigma – DMAIC*. Dari hasil pengolahan *Six Sigma – DMAIC* diperoleh prioritas perbaikan pelayanan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta yaitu pada atribut T3, A4, R6, T2, R3, RE6, T4, R5, dan RE4.*

**Kata Kunci :** Pelayanan, Jasa, Rumah Sakit, *Service Quality*, *Six Sigma - DMAIC*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pesatnya perkembangan dunia industri jasa membuat perusahaan jasa terus berbenah diri agar tetap dapat melanjutkan bisnisnya. Akibat perkembangan dunia industri jasa yang semakin pesat perlu adanya strategi yang tepat agar perusahaan jasa dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis yang terjadi sehingga perusahaan jasa akan mampu bertahan dalam persaingan. Untuk itu perusahaan jasa dituntut harus selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi memperoleh kepuasan dari pelanggan sehingga akan memperoleh kepercayaan dari pelanggan untuk selalu menggunakan jasa yang diberikan oleh perusahaan jasa. Karena perusahaan jasa bisa menghasilkan tingkat pelayanan yang lebih berkualitas, menghasilkan pelayanan yang lebih baik, dan lain sebagainya.

Menurut Nakhai & Neves (2009), kualitas layanan merupakan prioritas penting bagi perusahaan yang ingin membedakan layanan mereka dalam lingkungan yang kompetitif. Konsep kualitas layanan biasanya berkaitan dengan kinerja layanan, persepsi pelanggan kualitas, harapan pelanggan, dan kepuasan pelanggan (Berry dan Parasuraman, 1997). Tugas meningkatkan layanan dalam organisasi sangat kompleks di mana dalam peningkatannya meliputi berbagai bidang seperti teknologi, sistem layanan, pemilihan karyawan, pelatihan karyawan, dan sistem penghargaan. Selain menerapkan tindakan – tindakan meliputi berbagai bidang tersebut, kita juga harus



mentransformasikan aktivitas tindakan-tindakan tersebut menjadi perbaikan berkelanjutan. Namun untuk dapat meningkatkan layanan sangat diperlukan integrasi strategi yang sistematis.

Steven (2017) menyatakan rumah sakit adalah institusi yang padat teknologi, padat karya dan padat modal. Seiring dengan kebutuhan pelayanan dan semakin cepatnya perkembangan teknologi menambah tingginya tingkat persaingan antar rumah sakit, sehingga penting untuk terus meningkatkan kualitas dari sistem pelayanan pasien. Kepuasan pelanggan termasuk faktor keunggulan rumah sakit untuk bersaing dalam mempertahankan pelanggannya dan membuat rumah sakit dapat bersaing dan berkembang. Sari & Harmawan (2013) menyatakan bahwa kecenderungan fungsi sosial rumah sakit semakin lama kearah fungsi komersial apalagi dengan adanya peraturan tentang perlindungan konsumen, dimana masih terdapat perbedaan pendapat karena rumah sakit seperti disamakan dengan produk jasa lainnya. Oleh karena itu, pentingnya perbaikan serta peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan agar mampu bersaing dalam pasar bebas seperti sekarang ini.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta (RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta) merupakan rumah sakit milik Pimpinan Pusat Muhammadiyah, yang letaknya berada Jl. KH. Ahmad Dahlan No.20, Ngupasan, Kec. Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122. RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki misi utama yaitu 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. Untuk penelitian tugas akhir ini akan dilakukan pada bagian rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara dengan pasien rawat jalan, terdapat beberapa pasien yang mengeluhkan kekurangan pelayanan yang diberikan rumah sakit pada bagian rawat jalan. Mulai dari fasilitas ruang tunggu yang kurang nyaman, pelayanan dari tenaga medis yang masih kurang, waktu pelayanan, dan terdapat beberapa pelayanan pada bagian rawat jalan yang masih dirasa kurang oleh pasien.

Pada penelitian ini pendekatan *Servqual* dilakukan agar dapat mengetahui dan mengidentifikasi tingkat kualitas pelayanan pada bagian rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Setelah diketahui dan diidentifikasi apabila terdapat jenis pelayanan yang belum baik, kemudian dilakukan perbaikan tingkat kualitas pelayanan menggunakan pendekatan *six sigma* – DMAIC (*define, measure, analyze, improve, dan control*). Dan apabila tingkat kualitas pelayanan sudah baik maka untuk memilih jenis kualitas pelayanan mana yang dapat ditingkatkan juga bisa menggunakan pendekatan *six sigma* - DMAIC. Dengan diadakannya penelitian dengan beberapa pendekatan diharap bisa menciptakan kepuasan pasien RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah tingkat kepuasan pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta selama ini ditinjau dari prespektif pasien?
2. Bagaimanakah cara meningkatkan atribut kualitas pelayanan jasa RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dengan pendekatan *six sigma* - DMAIC?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Menentukan atribut yang menjadi prioritas dalam peningkatan kualitas pelayanan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta menggunakan metode *six sigma* – DMAIC.
3. Memberikan usulan peningkatan layanan pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh perusahaan melalui penelitian ini sebagai berikut :

1. Sebagai sumber informasi pada pihak manajemen RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta mengenai pelayanan yang dinilai penting maupun kurang penting oleh pasien sehingga mempunyai signifikansi terhadap kepuasan pasien.

2. Sebagai sumber informasi dalam pertimbangan peningkatan kualitas layanan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

### **1.5. Batasan Masalah**

Agar pembahasan masalah dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang, maka terdapat beberapa batasan masalah, antara lain:

1. Responden penelitian hanya pasien dan tidak melibatkan manajemen sehingga mengabaikan persepsi dari manajemen.
2. Pasien yang menjadi responden kuesioner merupakan pasien rawat jalan.
3. Pasien yang menjadi responden berusia minimal 18 tahun sesuai persyaratan UU No.35 Pasal 1 Tahun 2014.
4. Kriteria pasien yang dijadikan responden yang sudah pernah berkunjung minimal satu kali dalam kurun waktu satu tahun terakhir.
5. Ruang lingkup penelitian adalah seluruh bagian poliklinik rawat jalan dan bagian administrasi rawat jalan.
6. Penelitian dilakukan pada April - Mei 2020.
7. Pengambilan data dilakukan secara online dengan menggunakan *google form* dikarenakan terjadinya pandemi *Covid-19*.
8. Metodologi penelitian DMAIC dilakukan hingga pada tahap *improve*.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah,

asumsi yang digunakan, objek penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat tentang hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini. Disamping itu juga berisi dasar-dasar teori untuk mendukung penelitian yang dilakukan.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang kerangka yang dijadikan pedoman dalam penyelesaian masalah yang terdiri dari tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses pemecahan masalah yang dimulai dari identifikasi masalah dan berakhir pada tahap penarikan kesimpulan dan saran-saran.

## **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang mengidentifikasi data dari hasil yang diperoleh selama penelitian, mengolah data hasil penelitian dengan menggunakan metode yang telah ditentukan, serta menganalisis hasil pengolahan data.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini diberikan tentang kesimpulan dan saran. Seluruh hasil pengamatan akan disimpulkan dan saran akan diberikan untuk penelitian selanjutnya.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan menggunakan *servqual* diketahui bahwa terjadi gap antara realita dan harapan pada pada dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan atribut T1 memiliki nilai gap sebesar -0.24, atribut T2 memiliki nilai -0.50, atribut T3 memiliki nilai -0.43, atribut T4 memiliki nilai -0.40, atribut T5 memiliki nilai -0.19, atribut T6 memiliki nilai -0.34, dan atribut T7 memiliki nilai -0.28. Pada dimensi *reliability* (kehandalan) dengan atribut R1 memiliki nilai gap sebesar -0.24, atribut R2 memiliki nilai -0.33, atribut R3 memiliki nilai -0.37, atribut R4 memiliki nilai -0.25, atribut R5 memiliki nilai -0.41, dan atribut R6 memiliki nilai -0.29. Pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan atribut RE1 memiliki nilai gap sebesar -0.22, atribut RE2 memiliki nilai -0.29, atribut RE3 memiliki nilai -0.25, atribut RE4 memiliki nilai -0.41, atribut RE5 memiliki nilai -0.35, dan atribut RE6 memiliki nilai -0.38. Pada dimensi *assurance* (jaminan) dengan atribut A1 memiliki nilai gap sebesar -0.19, atribut A2 memiliki nilai -0.28, atribut A3 memiliki nilai -0.31, dan atribut A4 memiliki nilai -0.28. Pada dimensi *emphaty* (empati) dengan atribut E1 memiliki nilai gap sebesar -0.26, atribut E2 memiliki nilai -0.35, atribut E3 memiliki nilai -

0.22, atribut E4 memiliki nilai -0.31, dan atribut E5 memiliki nilai -0.35. Dari keseluruhan nilai atribut di atas dapat dilihat bahwa terdapat gap yang bernilai kurang dari nol atau bernilai negatif maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta masih belum memuaskan.

2. Berdasarkan pengolahan data dengan *six sigma* pada tahap *analyze* menggunakan diagram *pareto* terdapat atribut yang menjadi prioritas dalam perbaikan/peningkatan diantaranya : T3 (Rumah sakit memiliki fasilitas toilet yang bersih), A4 (Tenaga medis hanya memberikan perawatan yang diperlukan pasien), T2 (Rumah sakit memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman), R6 (Jam operasional pelayanan yang sesuai dengan jadwal), R3 (Tenaga medis memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan), RE6 (Manajemen antrian baik, teratur, dan jelas), T4 (Rumah sakit memiliki peralatan dan teknologi yang lengkap), R5 (Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan), RE4 (Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat).
3. Usulan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kualitas di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta pada atribut yang menjadi prioritas adalah sebagai berikut :
  - a. Rumah sakit memiliki fasilitas toilet yang bersih (T3) : dibuatkan poster himbuan untuk menyiram toilet dengan bersih dan poster tersebut dipasang pada tempat yang mudah terlihat di toilet. Dan perlunya

ditingkatkan frekuensi pembersihan toilet atau pengawasan kebersihan toilet setiap saat dan pemberian pengharum ruangan.

- b. Tenaga medis hanya memberikan perawatan yang diperlukan pasien (A4) : dilakukan proses screening dengan pertanyaan yang sederhana oleh perawat sebelum dilakukan pemeriksaan oleh dokter. Selain itu juga perlu dilakukan evaluasi terkait standarisasi interaksi dengan pasien, setelah itu dilakukan penyelesaian masalah dari hasil evaluasi tersebut. Dan dilakukan pembatasan jumlah pasien untuk setiap harinya, dengan mempertimbangkan waktu rata - rata tiap pemeriksaan dan waktu operasional rumah sakit.
- c. Jam operasional pelayanan yang sesuai dengan jadwal (R6) : perlu dibuatnya SOP / acuan kerja dokter terutama mengenai izin keterlambatan. Selain itu juga dibuatkan kebijakan mengenai batas waktu maksimal memberi informasi terkait pergantian jadwal. Dan mempersiapkan beberapa skema/opsi guna mengantisipasi kondisi yang tak terduga.
- d. Rumah sakit memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman (T2) : dilakukan kebijakan pembatasan jumlah pengantar pasien yang dilakukan secara bertahap dan dilakukan sosialisasi terlebih dahulu. Selain itu juga dilakukan penambahan kursi dengan memperhitungkan jumlah rata-rata pasien tiap harinya dan anggaran yang dimiliki rumah sakit. Serta dilakukan penjadwalan ulang untuk jadwal praktik dokter dan evaluasi tiap bulan jadwal tersebut. Dan dilakukan penataan ulang



fasilitas dan rencana jangka panjang dilakukan pengembangan gedung ke atas untuk penambahan area.

- e. Tenaga medis memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan (R3) : dilakukan pelatihan secara berkala mengenai cara input data dan dibuatkan standar waktu untuk proses tersebut. Selain itu juga dilakukan pengecekan kembali mengenai permintaan pasien dan diberikan informasi yang jelas. Dan Dibuatkan jadwal maintenance rutin untuk seluruh komputer yang digunakan pada bagian pelayanan.
- f. Manajemen antrian baik, teratur, dan jelas (RE6) : dilakukan pembatasan jumlah pasien maksimal untuk setiap harinya supaya jumlah pasien merata dan dilakukan evaluasi human error apa yang sering terjadi, lalu dilakukan inovasi untuk mengatasi human error tersebut. Selain itu juga petugas bagian pendaftaran diwajibkan untuk selalu mengingatkan pasien sebelum meninggalkan bagian pendaftaran untuk meneliti ulang identitas dan nomor antrian. Serta dibuatkan SOP baru mengenai pelayanan pasien yang dalam kondisi parah. Dan dibuatkan jadwal maintenance rutin untuk seluruh komputer yang digunakan pada bagian pelayanan.
- g. Rumah sakit memiliki peralatan dan teknologi yang lengkap (T4) : dilakukan perencanaan pembelian alat baru sesuai dengan kebutuhan serta melakukan survei harga dulu lalu membuat rencana anggaran pembelian alat tersebut. Selain itu juga dilakukan penataan ulang

fasilitas dan rencana jangka panjang dilakukan pengembangan gedung ke atas untuk penempatan alat yang baru.

- h. Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan (R5) : perlu dilakukan evaluasi terkait standarisasi interaksi dengan pasien, kemudian dilakukan penyelesaian masalah dari hasil evaluasi tersebut. Selain itu juga memberikan informasi via online (*whatsapp*) kepada pasien mengenai kapan waktu dimulainya praktik dokter dan berapa nomor antrian pasien yang bersangkutan. Dan memberikan informasi via online (*whatsapp*) kepada pasien setelah pasien melakukan pendaftaran online.
- i. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat (RE4) : memberikan informasi via online (*whatsapp*) kepada pasien mengenai kapan waktu dimulainya praktik dokter dan berapa nomor antrian pasien yang bersangkutan. Selain itu juga dilakukan penambahan jadwal kerja tenaga medis yang bertugas dibagian pelayanan dan rencana jangka panjang yaitu dilakukan penambahan tenaga medis sesuai kebutuhan rumah sakit. Serta dilakukan pembagian jobdesk antara tenaga medis yang bertugas untuk entri data dan untuk pengecekan data pasien serta dibuatkan standar waktu untuk proses tersebut. Dan Petugas bagian pendaftaran diwajibkan untuk selalu mengingatkan pasien sebelum meninggalkan bagian pendaftaran untuk mengecek data dan nomor antrian.

## 5.2. Saran

Saran yang dapat penulis berikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan pada seluruh bagian pelayanan yang meliputi rawat jalan dan rawat inap, agar keseluruhan pelayanan rumah sakit dapat diberikan usulan perbaikan.
2. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan penambahan beberapa dimensi kualitas dan metode yang berbeda, misalnya *Lean Healthcare*, *Quality Function Development*, *Total Quality Management*, dsb.



## DAFTAR PUSTAKA

- Antony, J. (2006). Six sigma for service processes. *Business Process Management Journal*, 12(2), 234–248. <https://doi.org/10.1108/14637150610657558>
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Asmanto, R. Y. (2011). *Usaha Peningkatan Kepuasan Pelayanan Jasa Pendidikan Dengan Pendekatan Servqual-Six Sigma (Studi Kasus di Jurusan Teknik Industri FTI-UII)*.
- Babakus, E., & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation. *Health Services Research*, 26(6), 767–786. Retrieved from <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/1737708> <http://www.pubmedcentral.nih.gov/articlerender.fcgi?artid=PMC1069855>
- Fendi, A., & Yuliawati, E. (2012). Analisis Strategi Mitigasi Risiko pada Supply Chain PT. PAL Indonesia (Persero). *Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) Periode III*, (November), 1–10.
- Firdian, E., & Budi, P. (2012). *Aplikasi Metode Servqual dan Six Sigma Dalam Menganalisis Kualitas Layanan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Dinoyo Malang*. 13(September), 51–61.
- Iriani, Y. (2011). *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan dengan Menggunakan Integrasi Metode Servqual, Lean dan Six Sigma (Studi Kasus di PT. "X" Bandung)*. 978–979.
- Iyep, Puti Renosori, A. N. R. (2014). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Menggunakan Metode Six

Sigma. *Prosiding Teknik Industri Universitas Islam Bandung*.

Lam, S. S. K. (1997). SERVQUAL: A tool for measuring patients' opinions of hospital service quality in Hong Kong. *Total Quality Management*, 8(4), 145–152. <https://doi.org/10.1080/0954412979587>

Nakhai, B., & Neves, J. S. (2009). The challenges of six sigma in improving service quality. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 26(7), 663–684. <https://doi.org/10.1108/02656710910975741>

Paramita, M. S., Dania, W. A. P., & Iksari, D. M. (2014). *Pelayanan Menggunakan Metode Servqual ( Service Dahlia ” Pasuruan ) Assessment Of Consumer Satisfaction Service Quality Using Servqual Method ( Service Quality ) And Six Sigma ( Case Study In " Dahlia Restaurant " Pasuruan )*. 4(3), 102–115.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>

Rois, N. (2018). *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Nasabah Di Bank BNI Cabang Pati Dengan Menggunakan Pendekatan Six Sigma DMAIC*. UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sari, D. P., & Harmawan, A. (2012). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual Dan Triz (Studi Kasus Di Rs Muhammadiyah Roemani). *J@Ti Undip : Jurnal Teknik Industri*, 7(2), 95–104. <https://doi.org/10.12777/jati.7.2.95-104>

Sedarmayanti. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama Eresco.

- Supranto. (1997). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Taner, T., & Antony, J. (2006). Comparing public and private hospital care service quality in Turkey. *International Journal of Health Care Quality Assurance Incorporating Leadership in Health Services*, 19(2–3). <https://doi.org/10.1108/13660750610664991>
- Teng, C. I., Ing, C. K., Chang, H. Y., & Chung, K. P. (2007). Development of service quality scale for surgical hospitalization. *Journal of the Formosan Medical Association*, 106(6), 475–484. [https://doi.org/10.1016/S0929-6646\(09\)60297-7](https://doi.org/10.1016/S0929-6646(09)60297-7)
- Tomes, A. E., & Peng Ng, S. C. (1995). Service quality in hospital care: The development of an in-patient questionnaire. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 8(3), 25–33. <https://doi.org/10.1108/09526869510089255>
- Wisniewski, M., & Wisniewski, H. (2005). Measuring service quality in a hospital colposcopy clinic. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 18(3), 217–228. <https://doi.org/10.1108/09526860510594776>
- Wisnubroto, P., Anggoro, T., Kalisahak, J., & Balapan, K. (2012). *Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Sains & Teknologi (SNAST) Periode III Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Dengan Metode Six Sigma Pada Hotel Malioboro Inn Yogyakarta*. Retrieved from <http://jurnal-sdm.blogspot.com>
- Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL : A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. (January).

**LAMPIRAN**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## **1. Profil Rumah Sakit**

### **1.1. Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta milik Pimpinan Pusat Muhammadiyah didirikan oleh K.H. Ahmad Dahlan sebagai Ketua Persyarikatan Muhammadiyah atas inisiatif muridnya, K.H. Sudjak, yang pada awalnya berupa klinik dan poliklinik pada tanggal 15 Februari 1923 dengan lokasi pertama di kampung Jagang Notoprajan No.72 Yogyakarta. Awalnya bernama PKO (Penolong Kesengsaraan Oemoem) dengan maksud menyediakan pelayanan kesehatan bagi kaum dhuafa'. Pendirian pertama atas inisiatif H.M. Sudjak yang didukung sepenuhnya oleh K.H. Ahmad Dahlan. Seiring dengan waktu, nama PKO berubah menjadi PKU (Pembina Kesejahteraan Umat).

Pada tahun 1928 klinik dan poliklinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi ke Jalan Ngabean No.12 B Yogyakarta (sekarang Jalan K.H. Ahmad Dahlan). Pada tahun 1936 klinik dan poliklinik PKO Muhammadiyah pindah lokasi lagi ke Jalan K.H. Dahlan No. 20 Yogyakarta hingga saat ini. Pada tahun 1970-an status klinik dan poliklinik berubah 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.

Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta memiliki falsafah, visi, misi, dan motto seperti tercantum dibawah ini :

#### **A. Falsafah**

1. Misi dakwah islam amar ma'ruf nahi munkar :

- *Dan hendaklah di antara kamu ada segolongan orang yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh (berbuat) yang makruf, dan mencegah dari yang munkar. Dan mereka itulah orang-orang yang beruntung (QS Ali Imran 104)*
2. Keyakinan dasar dalam pelayanan kesehatan :
- *Dan apabila aku sakit, Dia-lah yang menyembuhkan aku (QS. Asy-Syuara:80)*
3. Peningkatan mutu pelayanan yang berkelanjutan dengan mengutamakan keselamatan pasien
- *Sesungguhnya orang-orang yang berhati-hati karena takut akan (azab) Tuhan mereka*
  - *Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan.*
4. Perwujudan Iman dan amal shaleh :
- *Sungguh, orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, kelak (Allah) yang Maha Pengasih akan menanamkan rasa kasih sayang (dalam hati mereka) (QS Maryam : 96)*
5. Sebagai tugas sosial :
- *Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya (QS Al Maaidah : 2)*

- *Tahukah kamu (orang) yang mendustakan agama? (1) Itulah orang yang menghardik anak yatim, (2) dan tidak menganjurkan memberi makan orang miskin (3) Maka kecelakaanlah bagi orang-orang yang shalat (4) (yaitu) orang-orang yang lalai dari shalatnya (5) Orang-orang yang berbuat riya (6) Dan enggan (menolong dengan) barang berguna (7) (QS Al Maa'uun : 1-7)*

## **B. Visi**

Menjadi rumah sakit Muhammadiyah rujukan terpercaya dengan kualitas pelayanan yang Islami, bermutu dan terjangkau.

## **C. Misi**

Dalam rangka mewujudkan visi tersebut maka RS PKU Muhammadiyah menerapkan misi sebagai berikut:

1. Memberikan pelayanan kesehatan paripurna bagi semua lapisan masyarakat sesuai dengan peraturan/ketentuan perundang-undangan.
2. Menyelenggarakan upaya peningkatan mutu Sumber Daya Insani melalui pendidikan dan pelatihan secara profesional yang sesuai ajaran Islam
3. Melaksanakan da'wah Islam, amar ma'ruf nahi munkar melalui pelayanan kesehatan, yang peduli pada kaum dhuafa'.

#### **D. Motto**

Untuk lebih mendaratkan visi dan misi sehingga lebih mudah diimplementasikan maka dibentuk motto pelayanan sebagai berikut :

**“ AMANAH “**

**(Antusias, Mutu, Aman, Nyaman, Akurat, Handal)**

**Melayani Setulus Hati**

Selain Moto di atas RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta dikelola berdasarkan manajemen entrepreneurial yang bertumpu pada nilai-nilai yang bersumber dari Al Qur'an sebagai share value yaitu :

**Amanah, Sidiq, Fathonah, Tabligh, Inovatif, Silaturrahim**

#### **1.2. Manajemen RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

**BADAN PEMBINA HARIAN**

**RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Ketua BPH : dr. H. Agus Taufiqurrahman, Sp.S., M.Kes

Sekretaris BPH : H. Budi Setiawan, S.T

Anggota BPH : H. Gita Danupranata, SE., MM

Anggota BPH : Drs. H. Hamdan Hambali

Anggota BPH : dr. H. Mochammad Syafak Hanung, Sp.A., MPH

Anggota BPH : Dr. Norma Sari, SH., M.Hum

**DIREKSI**  
**RS PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

Direktur Utama :

- dr. H. Mohammad Komarudin, Sp.A

Direktur Bidang Pelayanan dan Penunjang Medis :

- drg. Hj. Pipiet Setyaningsih, Sp, Ort ,MPH

Direktur Bidang Umum dan Keuangan :

- drg. Hj. Indria Nehriasari, M.Kes., Sp.BM

Direktur Bidang Penelitian, Pendidikan dan Pelatihan Serta Sumber Daya

Insani :

- dr. Hj. Ekorini Listiowati, MMR

Direktur Bidang Al-Islam, Ke Muhammadiyah & Bina Ruhani Islam :

- H.Muhammad Isnawan, SE, MPH



**Gambar 1 Logo Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta**



**Gambar 2 Logo Sertifikasi ISO RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**



**Gambar 3 Logo Sertifikasi KARS RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**



**Gambar 4 RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

## Tampilan dan Link Kuesioner Online Via Google Form

Link Google Form : <https://bit.ly/kuesionerPKU>



**Kuesioner Penelitian Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Dengan Metode SERVQUAL dan SIX SIGMA-DMAIC**

Kepada Yth. Responden  
di Tempat

Dengan Hormat,  
Sehubungan dengan penyusunan Tugas Akhir, saya Muhammad Beny Fahri Widagdo selaku mahasiswa S1 program studi Teknik Industri Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta bermaksud akan melakukan penelitian mengenai "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pada RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta Dengan Metode SERVQUAL dan SIX SIGMA-DMAIC " di bagian rawat jalan Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan sebagai tahap akhir dalam penyelesaian studi di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Hasil dari penelitian ini sebagai bahan penyusunan Tugas Akhir dan sebagai masukan kepada pihak Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada para pasien. Saya berharap Bapak, Ibu, Saudara/i bersedia menjadi responden dalam penelitian ini dimana akan dilakukan pengisian kuesioner yang terkait dengan penelitian. Adapun segala informasi yang saudara/i berikan akan dijamin kerahasiannya.

Atas kesediaan Bapak, Ibu, Saudara/i untuk ikut serta dalam penelitian ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

M Beny Fahri W

\* Wajib

**Gambar 4 Tampilan Bagian Pendahuluan Kuesioner**

**Identitas Responden**  
Silahkan isikan identitas anda pada bagian yang sudah disediakan.

**Nama \***  
Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**Usia \***  
Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**Jenis Kelamin \***

Laki-laki

Perempuan

**Pendidikan Terakhir \***

SD

SMP

SMA

S1

Yang lain: \_\_\_\_\_

**Pekerjaan \***

Pelajar / Mahasiswa

Karyawan Swasta

Wiraswasta

PNS

Yang lain: \_\_\_\_\_

**Nomor telepon / WA (untuk konfirmasi pemberian reward) \***  
Jawaban Anda \_\_\_\_\_

**Berikutnya**

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. [Laporkan Penyalahgunaan](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

**Gambar 5 Tampilan Bagian Pengisian Identitas Responden**



Kriteria Responden

Agar pembahasan masalah dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang. Silahkan berikan pilihan kriteria yang sesuai dengan anda.

Apakah anda pernah menjadi pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta \*

Ya

Tidak

Kembali Berikutnya

Kriteria Responden

Agar pembahasan masalah dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang. Silahkan berikan pilihan kriteria yang sesuai dengan anda.

Apakah anda sudah berusia 18 tahun atau lebih ketika menjadi pasien rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta \*

Ya

Tidak

Kembali Berikutnya

Kriteria Responden

Agar pembahasan masalah dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang. Silahkan berikan pilihan kriteria yang sesuai dengan anda.

Apakah anda sudah pernah berkunjung/periksa ke bagian rawat jalan minimal satu kali dalam kurun waktu satu tahun terakhir. \*

Ya

Tidak

Kembali Berikutnya

**Gambar 6 Tampilan Bagian Kriteria Responden**

**Kuesioner SKALA REALITA**

Silahkan berikan pilihan sesuai dengan REALITA keadaan yang pernah anda rasakan ketika periksa/berkunjung di bagian rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

1. Bangunan rumah sakit bersih dan rapi \*

1. Sangat Tidak Setuju

2. Tidak Setuju

3. Ragu - Ragu

4. Setuju

5. Sangat Setuju

2. Rumah sakit memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman \*

1. Sangat Tidak Setuju

2. Tidak Setuju

3. Ragu - Ragu

4. Setuju

**Gambar 7 Tampilan Bagian Kuesioner Skala Realita**

**Kuesioner SKALA HARAPAN**

Silahkan berikan pilihan sesuai dengan HARAPAN yang anda inginkan terhadap pelayanan yang diberikan ketika periksa/berkunjung di bagian rawat jalan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta

1. Bangunan rumah sakit bersih dan rapi \*

1. Sangat Tidak Setuju

2. Tidak Setuju

3. Ragu - Ragu

4. Setuju

5. Sangat Setuju

2. Rumah sakit memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman \*

1. Sangat Tidak Setuju

2. Tidak Setuju

3. Ragu - Ragu

4. Setuju

**Gambar 8 Tampilan Kuesioner Skala Harapan**

**Data Hasil Penelitian**

**1. Rekapitulasi Kuesioner Nilai Realita Pelayanan**

Respon den	<i>Tangible</i>							<i>Reliability</i>						<i>Responsiveness</i>						<i>Assurance</i>				<i>Emphaty</i>					
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23	Q 24	Q 25	Q 26	Q 27	Q 28	
1	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	
2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	
3	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	
4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	
6	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	2	4	4	4	4	4	
9	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
10	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	4	3	4	3	4	5	3	5	4	3	4	4	3	5	5	5	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	2	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	2	4	4	4	5	5
15	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	
18	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	

19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4
23	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
27	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	2
28	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	5
32	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	5	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
35	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
38	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

43	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
47	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
49	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2	4	4	5	4	5	
50	3	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
51	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
54	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
55	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
61	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
62	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
63	4	2	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	4	4	4	3	5	5	3	4	4	
64	4	2	3	4	5	2	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	2	4	
65	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
66	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	

67	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
68	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	5	
69	4	3	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
72	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
74	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	
75	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
76	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
80	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	
81	4	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	4	3	4	4	4	
82	4	2	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
86	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
87	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
90	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	2	4

91	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
94	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
95	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
97	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	
98	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
99	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
100	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	
<b>Rata-rata</b>	4,19	3,93	3,86	3,98	4,27	4,09	4,05	4,24	4,12	3,97	4,17	4,01	3,93	4,23	4,14	4,24	4,01	4,10	3,98	4,26	4,11	4,12	3,91	4,13	4,03	4,21	4,07	4,09



## 2. Rekapitulasi Kuesioner Nilai Harapan Pelayanan

Respon den	<i>Tangible</i>							<i>Reliability</i>						<i>Responsiveness</i>						<i>Assurance</i>				<i>Emphaty</i>				
	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q 10	Q 11	Q 12	Q 13	Q 14	Q 15	Q 16	Q 17	Q 18	Q 19	Q 20	Q 21	Q 22	Q 23	Q 24	Q 25	Q 26	Q 27	Q 28
1	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
3	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	2	4	4
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	3	4	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	4	4
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	2	4	4	4	5	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
18	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
19	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4



21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
24	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
26	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2
28	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
34	5	4	5	5	5	5	2	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
41	5	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
48	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
54	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
58	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
67	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4

69	3	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3
81	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	4	4	4	4
82	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
90	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
91	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

93	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
94	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
95	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>Rata-rata</b>	4,43	4,43	4,29	4,38	4,46	4,43	4,33	4,48	4,45	4,34	4,42	4,42	4,22	4,45	4,43	4,49	4,42	4,45	4,36	4,45	4,39	4,43	4,19	4,39	4,38	4,43	4,38	4,44

## Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Skala Realita Pelayanan

#### a. Dimensi *Tangible*

Correlations

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	TOTAL1
Q1	Pearson Correlation	1	,230	,281	,244	,651**	,336	,473**	,794**
	Sig. (2-tailed)		,222	,133	,194	,000	,069	,008	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q2	Pearson Correlation	,230	1	,148	,095	-,035	,319	,089	,401*
	Sig. (2-tailed)	,222		,434	,619	,853	,086	,641	,028
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q3	Pearson Correlation	,281	,148	1	,003	,272	,272	,224	,497**
	Sig. (2-tailed)	,133	,434		,986	,147	,147	,234	,005
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q4	Pearson Correlation	,244	,095	,003	1	,217	,137	,007	,446*
	Sig. (2-tailed)	,194	,619	,986		,248	,471	,970	,013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q5	Pearson Correlation	,651**	-,035	,272	,217	1	,515**	,334	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000	,853	,147	,248		,004	,071	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q6	Pearson Correlation	,336	,319	,272	,137	,515**	1	-,051	,570**
	Sig. (2-tailed)	,069	,086	,147	,471	,004		,787	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q7	Pearson Correlation	,473**	,089	,224	,007	,334	-,051	1	,593**
	Sig. (2-tailed)	,008	,641	,234	,970	,071	,787		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL1	Pearson Correlation	,794**	,401*	,497**	,446*	,732**	,570**	,593**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,028	,005	,013	,000	,001	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

SUNAIN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,643	,672	7

**b. Dimensi Reliability**

**Correlations**

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	TOTAL2
Q1	Pearson Correlation	1	,727**	,352	,455*	,299	,234	,713**
	Sig. (2-tailed)		,000	,056	,011	,108	,214	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q2	Pearson Correlation	,727**	1	,446*	,351	,313	,151	,701**
	Sig. (2-tailed)	,000		,013	,057	,093	,425	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q3	Pearson Correlation	,352	,446*	1	,461*	,331	,552**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,056	,013		,010	,074	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q4	Pearson Correlation	,455*	,351	,461*	1	,451*	,646**	,765**
	Sig. (2-tailed)	,011	,057	,010		,012	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q5	Pearson Correlation	,299	,313	,331	,451*	1	,333	,602**
	Sig. (2-tailed)	,108	,093	,074	,012		,072	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q6	Pearson Correlation	,234	,151	,552**	,646**	,333	1	,699**
	Sig. (2-tailed)	,214	,425	,002	,000	,072		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL2	Pearson Correlation	,713**	,701**	,775**	,765**	,602**	,699**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,796	,805	6

**c. Dimensi Responsiveness**

**Correlations**

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	TOTAL3
Q1	Pearson Correlation	1	,672**	,605**	,247	,395*	,286	,697**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,189	,031	,126	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q2	Pearson Correlation	,672**	1	,736**	,652**	,441*	,191	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,015	,311	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q3	Pearson Correlation	,605**	,736**	1	,595**	,562**	,178	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,001	,001	,347	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q4	Pearson Correlation	,247	,652**	,595**	1	,493**	,352	,767**
	Sig. (2-tailed)	,189	,000	,001		,006	,057	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q5	Pearson Correlation	,395*	,441*	,562**	,493**	1	,437*	,764**
	Sig. (2-tailed)	,031	,015	,001	,006		,016	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q6	Pearson Correlation	,286	,191	,178	,352	,437*	1	,569**
	Sig. (2-tailed)	,126	,311	,347	,057	,016		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL2	Pearson Correlation	,697**	,821**	,814**	,767**	,764**	,569**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,829	,834	6

**d. Dimensi Assurance**

**Correlations**

		Q1	Q2	Q3	Q4	TOTAL4
Q1	Pearson Correlation	1	,541**	,546**	-,091	,647**
	Sig. (2-tailed)		,002	,002	,631	,000
	N	30	30	30	30	30
Q2	Pearson Correlation	,541**	1	,677**	,066	,787**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000	,731	,000
	N	30	30	30	30	30
Q3	Pearson Correlation	,546**	,677**	1	,254	,863**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,176	,000
	N	30	30	30	30	30
Q4	Pearson Correlation	-,091	,066	,254	1	,515**
	Sig. (2-tailed)	,631	,731	,176		,004
	N	30	30	30	30	30
TOTAL4	Pearson Correlation	,647**	,787**	,863**	,515**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,004	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,630	,665	4

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA



e. Dimensi *Empathy*

**Correlations**

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	TOTAL5
Q1	Pearson Correlation	1	,581**	,671**	,407*	,633**	,773**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,025	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Q2	Pearson Correlation	,581**	1	,638**	,659**	,403*	,808**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,000	,027	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Q3	Pearson Correlation	,671**	,638**	1	,685**	,802**	,913**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Q4	Pearson Correlation	,407*	,659**	,685**	1	,547**	,820**
	Sig. (2-tailed)	,025	,000	,000		,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Q5	Pearson Correlation	,633**	,403*	,802**	,547**	1	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000	,027	,000	,002		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL5	Pearson Correlation	,773**	,808**	,913**	,820**	,810**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,877	,883	5

## 2. Skala Realita Pelayanan

### f. Dimensi *Tangible*

**Correlations**

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	TOTAL1
Q1	Pearson Correlation	1	,891**	,509**	,323	,796**	,676**	,611**	,868**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,082	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q2	Pearson Correlation	,891**	1	,606**	,404*	,796**	,796**	,611**	,926**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,027	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q3	Pearson Correlation	,509**	,606**	1	,266	,463**	,572**	,461*	,714**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,155	,010	,001	,010	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q4	Pearson Correlation	,323	,404*	,266	1	,418*	,329	,220	,583**
	Sig. (2-tailed)	,082	,027	,155		,021	,076	,244	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q5	Pearson Correlation	,796**	,796**	,463**	,418*	1	,732**	,503**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,010	,021		,000	,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q6	Pearson Correlation	,676**	,796**	,572**	,329	,732**	1	,394*	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,076	,000		,031	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
Q7	Pearson Correlation	,611**	,611**	,461*	,220	,503**	,394*	1	,699**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,010	,244	,005	,031		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL1	Pearson Correlation	,868**	,926**	,714**	,583**	,849**	,806**	,699**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIDJARA  
Y  
GA  
A

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,877	,892	7

**g. Dimensi Reliability**

**Correlations**

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	TOTAL2
Q1	Pearson Correlation	1	1,000**	,769**	,846**	,874**	,614**	,929**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q2	Pearson Correlation	1,000**	1	,769**	,846**	,874**	,614**	,929**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q3	Pearson Correlation	,769**	,769**	1	,616**	,749**	,804**	,895**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q4	Pearson Correlation	,846**	,846**	,616**	1	,831**	,584**	,861**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q5	Pearson Correlation	,874**	,874**	,749**	,831**	1	,641**	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q6	Pearson Correlation	,614**	,614**	,804**	,584**	,641**	1	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL2	Pearson Correlation	,929**	,929**	,895**	,861**	,910**	,833**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,935	,951	6

## h. Dimensi Responsiveness

**Correlations**

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	TOTAL3
Q1	Pearson Correlation	1	1,000**	,740**	,831**	,749**	,513**	,915**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q2	Pearson Correlation	1,000**	1	,740**	,831**	,749**	,513**	,915**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,004	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q3	Pearson Correlation	,740**	,740**	1	,846**	,680**	,656**	,888**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q4	Pearson Correlation	,831**	,831**	,846**	1	,784**	,578**	,930**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q5	Pearson Correlation	,749**	,749**	,680**	,784**	1	,432*	,854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,017	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Q6	Pearson Correlation	,513**	,513**	,656**	,578**	,432*	1	,718**
	Sig. (2-tailed)	,004	,004	,000	,001	,017		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL3	Pearson Correlation	,915**	,915**	,888**	,930**	,854**	,718**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,926	,936	6

**i. Dimensi Assurance**

**Correlations**

		Q1	Q2	Q3	Q4	TOTAL4
Q1	Pearson Correlation	1	,784**	,841**	,297	,848**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,112	,000
	N	30	30	30	30	30
Q2	Pearson Correlation	,784**	1	,791**	,301	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,106	,000
	N	30	30	30	30	30
Q3	Pearson Correlation	,841**	,791**	1	,377*	,890**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,040	,000
	N	30	30	30	30	30
Q4	Pearson Correlation	,297	,301	,377*	1	,679**
	Sig. (2-tailed)	,112	,106	,040		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTAL4	Pearson Correlation	,848**	,849**	,890**	,679**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,798	,839	4

ST  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

j. Dimensi *Emphaty*

**Correlations**

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	TOTAL5
Q1	Pearson Correlation	1	,709**	,671**	,637**	,873**	,891**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Q2	Pearson Correlation	,709**	1	,824**	,523**	,722**	,868**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,003	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Q3	Pearson Correlation	,671**	,824**	1	,514**	,699**	,863**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,004	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Q4	Pearson Correlation	,637**	,523**	,514**	1	,749**	,793**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,004		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
Q5	Pearson Correlation	,873**	,722**	,699**	,749**	1	,924**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTAL5	Pearson Correlation	,891**	,868**	,863**	,793**	,924**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,910	,918	5

Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)

df = 1 - 50

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254



<b>35</b>	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
<b>36</b>	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
<b>37</b>	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
<b>38</b>	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
<b>39</b>	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
<b>40</b>	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
<b>41</b>	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
<b>42</b>	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
<b>43</b>	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
<b>44</b>	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
<b>45</b>	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
<b>46</b>	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
<b>47</b>	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
<b>48</b>	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
<b>49</b>	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
<b>50</b>	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432



**Hasil Wawancara Analisis Diagram Fishbone**  
**Atribut Pelayanan RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta**

Berikut analisis atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan :

1. Rumah sakit memiliki fasilitas toilet yang bersih  
(Toilet kurang bersih)  
Analisis Penyebab Masalah :
  - Pasien yang belum menjaga kebersihan toilet karena pasien terkadang tidak bersih ketika menyiram setelah buang hajat
  - Sering muncul bau tidak sedap dari saluran pembuangan air pada waktu – waktu tertentu
  
2. Tenaga medis hanya memberikan perawatan yang diperlukan pasien  
(Perawatan belum fokus pada permasalahan pasien)  
Analisis Penyebab Masalah :
  - Pasien terkadang tidak jujur akan penyakitnya karena takut dilakukan pemeriksaan lebih lanjut
  - Pasien tidak mendengarkan keterangan yang disampaikan oleh tenaga medis
  - Waktu pemeriksaan terbatas sedangkan jumlah pasiennya banyak
  
3. Rumah sakit memiliki fasilitas ruang tunggu yang nyaman  
(Fasilitas ruang tunggu kurang nyaman)  
Analisis Penyebab Masalah :
  - Banyaknya pengantar pasien
  - Jumlah kursi tunggu yang terbatas
  - Jam pelayanan yang bersamaan karena jadwal dokter tiap klinik terkadang bersamaan

- Area RS PKU yang masih terbatas
4. Jam operasional pelayanan yang sesuai dengan jadwal  
(Jam operasional tidak sesuai jadwal)  
Analisis Penyebab Masalah :
- Terdapat dokter yang meminta pergantian jadwal secara tiba - tiba hal tersebut terjadi karena dokter ada agenda lain sebelum jadwal pemeriksaan
  - Pasien tidak mengetahui adanya pergantian jadwal periksa karena info pergantian jadwal terkadang mendadak
  - Adanya suatu pandemi atau situasi yang tak terduga
5. Tenaga medis memberikan pelayanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan  
(Tenaga medis belum memberikan pelayanan tepat waktu)  
Analisis Penyebab Masalah :
- Antrian pasien panjang karena input data memakan waktu yang cukup lama
  - Kesalahpahaman antara pasien dengan tenaga medis mengenai permintaan pasien
  - Ada kendala pada server komputer
6. Manajemen antrian baik, teratur, dan jelas  
(Manajemen antrian belum baik)  
Analisis Penyebab Masalah :
- Human error petugas pendaftaran karena kunjungan pasien yang banyak pada hari tertentu
  - Pasien kurang teliti dengan identitas dan nomor antrian
  - Memprioritaskan pasien yang dalam kondisi parah
  - Nomor antrian di komputer petugas terkadang error
7. Rumah sakit memiliki peralatan dan teknologi yang lengkap

(Peralatan dan teknologi rumah sakit belum lengkap)

Analisis Penyebab Masalah :

- Harga peralatan yang mahal
- Belum adanya tempat untuk peralatan baru

8. Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan

(Tenaga medis tidak memberikan informasi sebelum pelayanan)

Analisis Penyebab Masalah :

- Pasien tidak mendengarkan ketika diberi penjelasan
- Pasien datang mepet atau terlambat
- Butuh waktu lebih untuk memberi penjelasan kepada pasien

9. Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat

(Tenaga medis belum melakukan tindakan secara cepat)

Analisis Penyebab Masalah :

- Antrian pasien yang banyak karena rata – rata pasien datang dalam waktu yang bersamaan
- Tenaga medis yang bertugas jumlahnya terbatas
- Butuh waktu untuk entri dan pengecekan data pasien
- Sering terjadi kesalahan pemanggilan dan input data karena pasien tidak meneliti kembali data diri dan nomor antrian setelah registrasi awal

Yogyakarta, 18 Juni 2020

Pembimbing Lapangan



Sri Hartati, S.Kep.Ns

## Curriculum Vitae

### A. Biodata Mahasiswa

Nama : Muhammad Beny Fahri Widagdo  
NIM : 16660025  
Program Studi : Teknik Industri  
TTL : Yogyakarta, 06 Februari 1998  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Agama : Islam  
Alamat : Dawukan RT 04 RW 04 Sendangtirto Berbah Sleman  
Nomor HP : 0856-4322-2523  
Alamat Email : [benifahri21@gmail.com](mailto:benifahri21@gmail.com)

### B. Latar belakang Pendidikan

Formal :

No.	Tahun	Nama Institusi
1.	2004 - 2010	SD IT Luqman Al - Hakim
2.	2010 - 2013	SMP IT Abu Bakar Yogyakarta
3.	2013 - 2016	SMA N 4 Yogyakarta
4.	2016 - 2020	UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**Kemampuan :** Kemampuan Komputer (MS Word, MS Excel, MS PowerPoint, SPSS, Minitab, POM for Windows, Flexsim, SAP Power Designer)

### Pengalaman Organisasi :

1. Remaja Islam Masjid Nurul Hidayah Dawukan – Wakil Ketua (2016)
2. *Study Club* JUPE ( Jumatpreneur) – Wakil Ketua (2017)
3. Himpunan Mahasiswa Teknik Industri – Ketua Div. Pengembangan Wawasan dan Keilmuan (2019)