

## **BAB VI**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Rumah Sakit**

1. Gambaran Umum RS Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta

RS Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta merupakan salah satu rumah sakit milik TNI AD Kota Yogyakarta yang berwujud RSU, dinaungi oleh TNI AD dan termuat kedalam rumah sakit kelas D. RS Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta bertempat di Jl. Juadi No.19, Kotabaru, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224.

RS Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta memiliki layanan unggulan dalam bidang *Obtetri & Gynecology*, KIA, Bedah. Rumah sakit umum kepunyaan TNI AD kota Yogyakarta ini memiliki luas tanah 40350 dengan luas bangunan 15801.

RS Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta siap memberikan pelayanan kesehatan yang prima bagi anggota TNI AD, PNS dan keluarga, serta masyarakat, dalam rangka ikut berperan aktif meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Pelayanan umum yang disediakan meliputi IGD 24 jam, Ambulance 24 jam, Rawat Inap, Rawat Jalan (poliklinik dokter spesialis), Radiologi, Laboratorium, ICU, Hemodialisa dan Fisioterapi.

2. Visi, Misi dan Moto Rumah Sakit

a. Visi

Menjadi Rumah Sakit Kebanggaan TNI AD beserta Keluarga dan Masyarakat pengguna lainnya dalam bidan pelayanan kesehatan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat

b. Misi

Memberikan pelayanan kesehatan yang prima bagi anggota TNI AD, PNS dan Keluarga, serta masyarakat, dalam rangka ikut berperan aktif meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.

c. Motto

Senyum, salam, sopan, sentuh, sembuh

3. Jenis Pelayanan Kesehatan

Salah satu tugas rumah sakit adalah memberikan pelayanan kesehatan bagi perseorangan secara paripurna. Upaya kesehatan perseorangan (UKP) merupakan suatu kegiatan dan atas serangkaian kegiatan pelayanan kesehatan yang ditunjukkan untuk peningkatan, penyembuhan penyakit, pengurangan penderita akibat penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan. Rumah Sakit Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta mewujudkan UKP dalam berbagai hal, meliputi:

- a. IGD 24 Jam
- b. Ambulance 24 Jam
- c. Rawat Inap
- d. Rawat Jalan, meliputi :
  - 1) Poliklinik Umum
  - 2) Poliklinik Bedah (Bedah Umum)
  - 3) Poliklinik Obsgyn (Poli KB)
  - 4) Poliklinik Penyakit Dalam
  - 5) Poliklinik Penyakit Anak
  - 6) Poliklinik Saraf
  - 7) Poliklinik Mata
  - 8) Poliklinik THT
  - 9) Poliklinik Gigi dan Mulut
  - 10) Poliklinik Fisioterapi
- e. Radiologi
- f. Laboratorium
- g. ICU
- h. Hemodialisa
- i. Fisioterapi

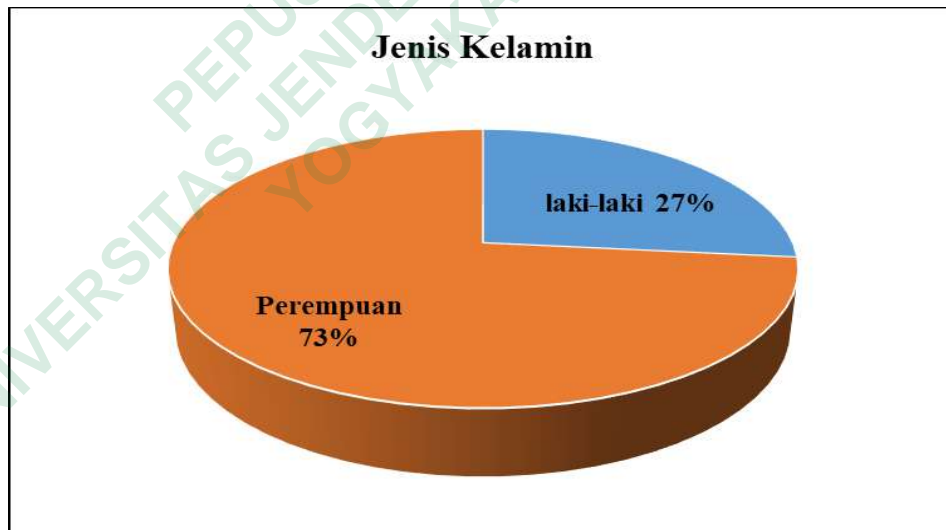
## B. Hasil

### 1. Karakteristik Responden

Populasi dari penelitian adalah dokter dan perawat poliklinik rawat jalan RS Tk.III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta yang berjumlah 38 orang. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan pendekatan total sampling. Responden terdiri dari dokter dan perawat poliklinik. Jumlah angket yang telah dibagikan adalah 38 angket. Namun 8 angket tidak kembali, angket yang kembali hanya 30 angket. Berikut karakteristik responden dapat dibedakan menurut karakteristik identitas pribadi yang terdiri jenis kelamin, usia, profesi dan masa kerja.

#### a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Gambar berikut menyajikan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, hanya 27% berjenis kelamin laki-laki.

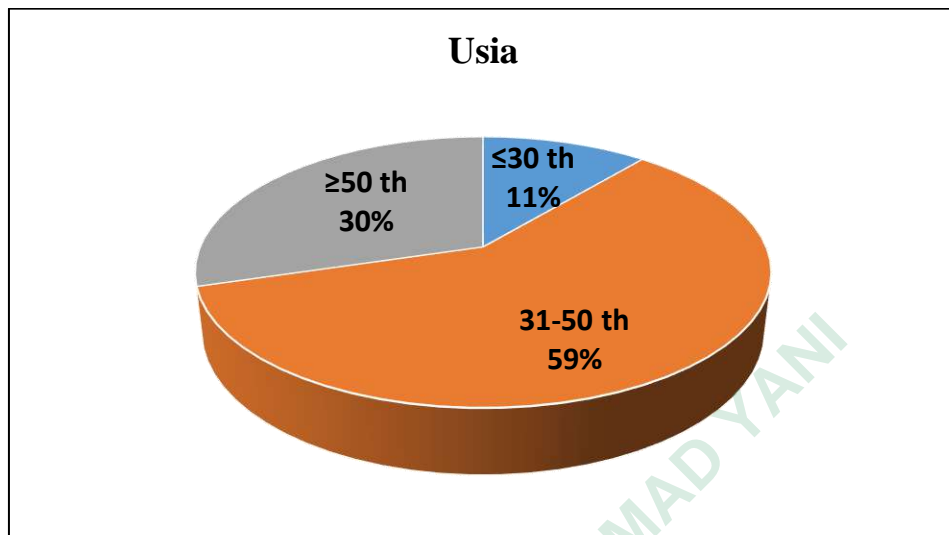


**Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

*Sumber : Data Primer, 2020*

#### b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Gambar berikut menyajikan karakteristik responden berdasarkan usia. Berdasarkan kelompok usia mayoritas responden paling tinggi berusia 31-50 tahun sebesar 59% dan paling rendah berusia  $\leq 30$  tahun dengan nilai 11%.

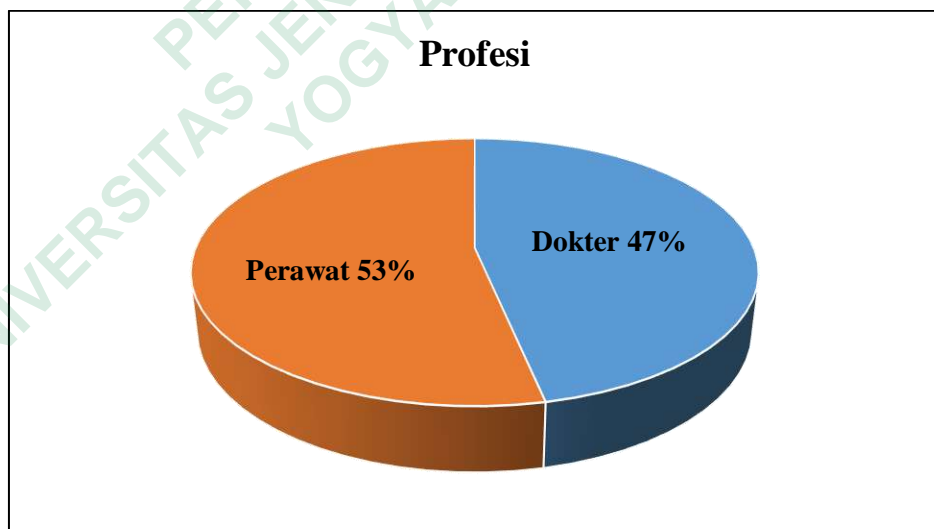


**Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

*Sumber : Data Primer, 2020*

c. Karakteristik Responden Berdasarkan profesi

Gambar berikut menyajikan karakteristik responden berdasarkan profesi. Terdiri dari 46,7% responden berprofesi sebagai dokter dan 53,3% responden berprofesi sebagai perawat.



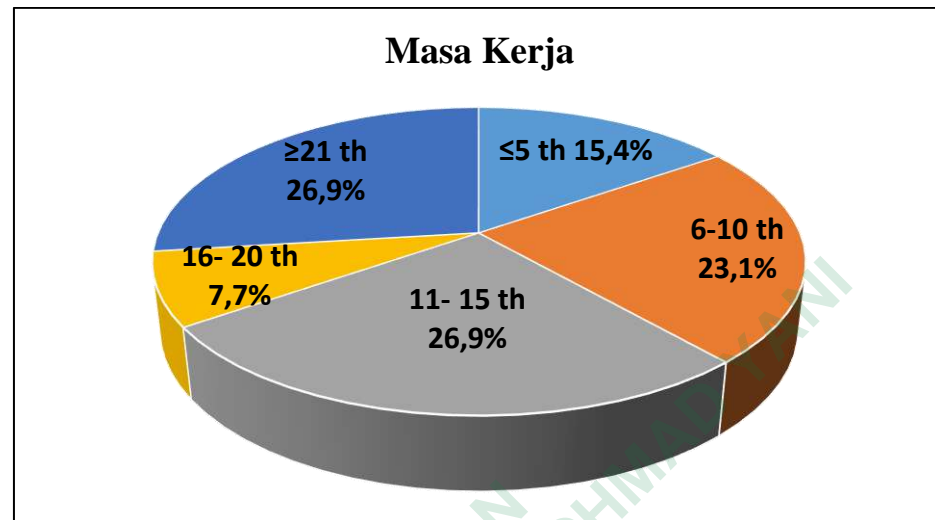
**Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi**

*Sumber : Data Primer, 2020*

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Gambar berikut menyajikan karakteristik responden berdasarkan masa kerja. Sebagian besar responden memiliki masa kerja lebih dari 21

tahun dan hanya 7,7% responden yang memiliki masa kerja lebih dari 20 tahun



**Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja**  
Sumber : Data Primer, 2020

## 2. Hasil

### a. *Reliability*

Pada dimensi *reliability* berisikan butir pernyataan yang berhubungan dengan kemampuan petugas rekam medis dalam memberikan pelayanan penyediaan berkas kepada dokter dan perawat poliklinik. Dimensi ini merupakan dimensi pelayanan dimana petugas rekam medis memberikan pelayanan dengan sumberdayanya. Berikut adalah tabel hasil rekapitulasi jumlah jawaban berdasarkan pilihan jawaban pada kinerja dimensi *reliability*.

#### 1) Kinerja / Kenyataan

**Tabel 4. 1 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Dimensi *Reliability***

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor
		SS	S	N	TS	STS	
1	Petugas cepat dalam menyediakan berkas rekam medis	5	14	11	0	0	30
2	Petugas andal dan terampil dalam manajemen berkas rekam medis	6	11	13	0	0	30

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor
		SS	S	N	TS	STS	
3	Petugas teliti dalam pengisian data sosial pasien	4	10	13	3	0	30
4	Petugas adil dalam memberikan pelayanan (tidak ada diskriminasi)	8	16	5	1	0	30
Total Skor		23	51	42	4	0	120

Sumber : Data Primer, 2020

Masing-masing jawaban diberikan skor yang sesuai dengan kelompok skala Likert dimana jawaban Sangat Setuju diberikan skor 5, Setuju diberikan skor 4, Netral diberikan skor 3, Tidak Setuju diberikan skor 2 dan Sangat Tidak Setuju diberikan skor 1. Adapun hasil dari skornya adalah seperti disajikan pada tabel penilaian berikut ini:

**Tabel 4. 2 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Dimensi *Reliability***

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata- rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
1	Petugas cepat dalam menyediakan berkas rekam medis	25	56	33	0	0	114	3,8
2	Petugas andal dan terampil dalam manajemen berkas rekam medis	30	44	39	0	0	113	3,8
3	Petugas teliti dalam pengisian data sosial pasien	20	40	39	6	0	105	3,5
4	Petugas adil dalam memberikan pelayanan (tidak ada diskriminasi)	40	64	15	2	0	121	4,0
Total Skor		115	204	126	8	0	453	3,8

Sumber : Data Primer 2020

## 2) Harapan

Berikut adalah tabel hasil rekapitulasi jumlah jawaban berdasarkan pilihan jawaban pada harapan dimensi *reliability*.

**Tabel 4. 3 Distribusi Jawaban Harapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability***

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor
		SS	S	N	TS	STS	
1	Petugas cepat dalam menyediakan berkas rekam medis	22	7	1	0	0	30
2	Petugas andal dan terampil dalam manajemen berkas rekam medis	19	10	1	0	0	30
3	Petugas teliti dalam pengisian data sosial pasien	17	11	2	0	0	30
4	Petugas adil dalam memberikan pelayanan (tidak ada diskriminasi)	18	12	0	0	0	30
Total Skor		76	40	4	0	0	120

Sumber : Data Primer 2020

Masing-masing jawaban diberikan skor yang sesuai dengan kelompok skala Likert dimana jawaban Sangat Setuju diberikan skor 5, Setuju diberikan skor 4, Netral diberikan skor 3, Tidak Setuju diberikan skor 2 dan Sangat Tidak Setuju diberikan skor 1. Adapun hasil dari skornya adalah seperti disajikan pada tabel penilaian berikut ini:

**Tabel 4. 4 Penilaian Harapan Responden Terhadap Dimensi *Reliability***

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata- rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
1	Petugas cepat dalam menyediakan berkas rekam medis	110	28	3	0	0	141	4,7

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata- rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
2	Petugas andal dan terampil dalam manajemen berkas rekam medis	95	40	3	0	0	138	4,6
3	Petugas teliti dalam pengisian data sosial pasien	85	44	6	0	0	135	4,5
4	Petugas adil dalam memberikan pelayanan (tidak ada diskriminasi)	90	48	0	0	0	138	4,6
Total Skor		380	160	12	0	0	552	4,6

Sumber : Data Primer 2020

b. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* merupakan keinginan dan kemauan petugas rekam medis dalam memberikan bantuan dan memberikan respon kecepatan serta ketepatan dalam melayani dokter dan perawat poliklinik. Berikut adalah tabel hasil rekapitulasi jumlah jawaban berdasarkan pilihan jawaban pada dimensi *responsiveness*.

1) Kinerja / Kenyataan

**Tabel 4. 5 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Dimensi *Responsiveness***

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	
		SS	S	N	TS	STS		
5	Petugas selalu membantu dokter dan	siap	4	19	7	0	0	30



No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor
		SS	S	N	TS	STS	
	perawat apabila ada kesulitan						
6	Petugas tanggap apabila ada keluhan dari dokter dan perawat	4	18	7	1	0	30
7	Petugas berupaya membantu dokter dan perawat menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi	7	16	7	0	0	30
8	Petugas mengisikan data social secara lengkap	4	15	8	3	0	30
Total Skor		19	68	29	4	0	120

Sumber : Data Primer 2020

Masing-masing jawaban diberikan skor yang sesuai dengan kelompok skala Likert dimana jawaban Sangat Setuju diberikan skor 5, Setuju diberikan skor 4, Netral diberikan skor 3, Tidak Setuju diberikan skor 2 dan Sangat Tidak Setuju diberikan skor 1. Adapun hasil dari skornya adalah seperti disajikan pada tabel penilaian berikut ini

**Tabel 4. 6 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Dimensi Responsiveness**

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata- rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
5	Petugas selalu siap membantu dokter dan perawat apabila ada kesulitan	20	76	21	0	0	117	3,9

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata- rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
6	Petugas tanggap apabila ada keluhan dari dokter dan perawat	20	72	21	2	0	115	3,8
7	Petugas berupaya membantu dokter dan perawat menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi	35	64	21	0	0	120	4,0
8	Petugas mengisi data social secara lengkap	20	60	24	6	0	110	3,7
Total Skor		95	272	87	8	0	462	3,9

Sumber : Data Primer 2020

## 2) Harapan

Berikut adalah tabel hasil rekapitulasi jumlah jawaban harapan responden berdasarkan pilihan jawaban pada dimensi *responsiveness*.

**Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Harapan Responden terhadap dimensi *Responsiveness***

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor
		SS	S	N	TS	STS	
5	Petugas selalu siap membantu dokter dan	19	11	0	0	0	30

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	Skor
	perawat apabila ada kesulitan						
6	Petugas tanggap apabila ada keluhan dari dokter dan perawat	19	11	0	0	0	30
7	Petugas berupaya membantu dokter dan perawat menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi	20	10	0	0	0	30
8	Petugas mengisikan data social secara lengkap	18	10	2	0	0	30
Total Skor		76	42	2	0	0	120

Sumber : Data Primer 2020

Masing-masing jawaban diberikan skor yang sesuai dengan kelompok skala Likert dimana jawaban Sangat Setuju diberikan skor 5, Setuju diberikan skor 4, Netral diberikan skor 3, Tidak Setuju diberikan skor 2 dan Sangat Tidak Setuju diberikan skor 1. Adapun hasil dari skornya adalah seperti disajikan pada tabel penilaian berikut ini.

**Tabel 4. 8 Penilaian Harapan Responden Terhadap Dimensi Responsiveness**

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah	Rata-
		SS	S	N	TS	STS	Skor	rata Skor
5	Petugas selalu siap membantu dokter dan perawat apabila ada kesulitan	95	44	0	0	0	139	4,6

6	Petugas tanggap apabila ada keluhan dari dokter dan perawat	95	44	0	0	0	139	4,6
7	Petugas berupaya membantu dokter dan perawat menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi	100	40	0	0	0	140	4,7
8	Petugas mengisikan data social secara lengkap	90	40	6	0	0	136	4,5
Total Skor		380	168	6	0	0	554	4,6

Sumber : Data Primer 2020

c. *Assurance*

Dimensi assurance merupakan pengetahuan petugas rekam medis yang mampu menumbuhkan kepercayaan dokter dan perawat poliklinik, bersikap sopan, menguasai pengetahuan dan keterampilan untuk mengatasi masalah (*complain*), serta kemampuan petugas untuk menciptakan rasa aman. Berikut adalah tabel hasil rekapitulasi jumlah jawaban berdasarkan pilihan jawaban pada dimensi *assurance*.

## 1) Kinerja / Kenyataan

**Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Dimensi Assurance**

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor
		SS	S	N	TS	STS	
9	Dokter dan perawat yakin akan kemampuan petugas	6	17	7	0	0	30
10	Petugas dapat dipercaya	4	22	4	0	0	30
11	Kepastian petugas (tidak ragu-ragu) dalam memberikan pelayanan	6	20	4	0	0	30
12	Petugas tidak membiarkan dokter dan perawat menunggu tanpa pasti / tanpa adanya suatu kejelasan	3	13	13	1	0	30
Total Skor		19	72	28	1	0	120

Sumber : Data Primer 2020

Masing-masing jawaban diberikan skor yang sesuai dengan kelompok skala Likert dimana jawaban Sangat Setuju diberikan skor 5, Setuju diberikan skor 4, Netral diberikan skor 3, Tidak Setuju diberikan skor 2 dan Sangat Tidak Setuju diberikan skor 1. Adapun hasil dari skornya adalah seperti disajikan pada tabel penilaian berikut ini:

**Tabel 4. 10 Penilaian Responden Terhadap Kinerja dimensi Assurance**

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
5	Petugas selalu siap membantu dokter dan	30	68	21	0	0	119	4,0

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata- rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
	perawat apabila ada kesulitan							
6	Petugas tanggap apabila ada keluhan dari dokter dan perawat	20	88	12	0	0	120	4,0
7	Petugas berupaya membantu dokter dan perawat menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi	30	80	12	0	0	122	4,1
8	Petugas mengisikan data social secara lengkap	15	52	39	2	0	108	3,6
	Total Skor	95	288	84	2	0	469	3,9

Sumber : Data Primer 2020

## 2) Harapan

Berikut adalah tabel hasil rekapitulasi jumlah jawaban berdasarkan pilihan jawaban pada dimensi *assurance*.

**Tabel 4. 11 Distribusi Jawaban Harapan Responden terhadap dimensi Assurance**

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor
		SS	S	N	TS	STS	
9	Dokter dan perawat yakin akan kemampuan petugas	18	11	1	0	0	30
10	Petugas dapat dipercaya	15	14	1	0	0	30
11	Kepastian petugas (tidak ragu-ragu) dalam memberikan pelayanan	13	17	0	0	0	30
12	Petugas tidak membiarkan dokter dan perawat menunggu tanpa pasti / tanpa adanya suatu kejelasan	10	17	3	0	0	30
Total Skor		56	59	5	0	0	120

*Sumber : Data Primer 2020*

Masing-masing jawaban diberikan skor yang sesuai dengan kelompok skala Likert dimana jawaban Sangat Setuju diberikan skor 5, Setuju diberikan skor 4, Netral diberikan skor 3, Tidak Setuju diberikan skor 2 dan Sangat Tidak Setuju diberikan skor 1. Adapun hasil dari skornya adalah seperti disajikan pada tabel penilaian berikut ini:

**Tabel 4. 12 Penilaian Harapan Responden Terhadap Dimensi Assurance**

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
5	Petugas selalu siap membantu dokter dan perawat apabila ada kesulitan	90	44	3	0	0	137	4,6

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata- rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
6	Petugas tanggap apabila ada keluhan dari dokter dan perawat	75	56	3	0	0	134	4,5
7	Petugas berupaya membantu dokter dan perawat menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi	65	68	0	0	0	133	4,4
8	Petugas mengisikan data social secara lengkap	50	68	9	0	0	127	4,2
Total Skor		280	236	15	0	0	531	4,4

Sumber : Data Primer 2020

d. *Empathy*

Dimensi *empathy* merupakan kemampuan petugas rekam medis untuk memahami masalah dokter dan perawat, komunikasi yang baik, perhatian personal dan memahami kebutuhan dokter dan perawat poliklinik baik dari segi informasi, pelayanan, dan memahami kebutuhan mereka. Berikut adalah tabel hasil rekapitulasi penilaian dimensi *empathy*.



## 1) Kinerja / Kenyataan

**Tabel 4. 13 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Dimensi *Emphaty***

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor
		SS	S	N	TS	STS	
13	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	6	20	3	1	0	30
14	Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada dokter dan perawat	5	22	3	0	0	30
15	Petugas selalu bertata karma dan sopan santun kepada dokter dan petugas	6	21	3	0	0	30
16	Petugas selalu bertanya keperluan dokter dan perawat	4	21	4	1	0	30
Total Skor		21	84	13	2	0	120

Sumber : Data Primer 2020

Masing-masing jawaban diberikan skor yang sesuai dengan kelompok skala Likert dimana jawaban Sangat Setuju diberikan skor 5, Setuju diberikan skor 4, Netral diberikan skor 3, Tidak Setuju diberikan skor 2 dan Sangat Tidak Setuju diberikan skor 1. Adapun hasil dari skornya adalah seperti disajikan pada tabel penilaian berikut ini:

**Tabel 4. 14 Penilaian Responden Terhadap Kinerja dimensi *Emphaty***

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata- rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
13	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	30	80	9	2	0	121	4,0
14	Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada dokter dan perawat	25	88	9	0	0	122	4,1
15	Petugas selalu bertata karma dan sopan santun kepada dokter dan petugas	30	84	9	0	0	123	4,1
16	Petugas selalu bertanya keperluan dokter dan perawat	20	84	12	2	0	118	3,9
Total Skor		105	336	39	4	0	484	4,0

*Sumber : Data Primer 2020*

## 2) Harapan

Berikut adalah tabel hasil rekapitulasi penilaian harapan responden terhadap dimensi *emphaty*.

**Tabel 4. 15 Distribusi Jawaban Harapan Responden terhadap dimensi *Emphaty***

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah
		SS	S	N	TS	STS	Skor
13	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	19	9	2	0	0	30
14	Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada dokter dan perawat	19	10	1	0	0	30
15	Petugas selalu bertata karma dan sopan santun kepada dokter dan petugas	18	11	1	0	0	30
16	Petugas selalu bertanya keperluan dokter dan perawat	16	13	1	0	0	30
Total Skor		72	43	5	0	0	120

Sumber : Data Primer 2020

Masing-masing jawaban diberikan skor yang sesuai dengan kelompok skala Likert dimana jawaban Sangat Setuju diberikan skor 5, Setuju diberikan skor 4, Netral diberikan skor 3, Tidak Setuju diberikan skor 2 dan Sangat Tidak Setuju diberikan skor 1. Adapun hasil dari skornya adalah seperti disajikan pada tabel penilaian berikut ini:

**Tabel 4. 16 Penilaian Harapan Responden Terhadap Dimensi *Emphaty***

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah	Rata-
		SS	S	N	TS	STS	Skor	rata Skor
13	Keramahan petugas dalam	95	36	6	0	0	137	4,6

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata- rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
	memberikan pelayanan							
14	Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada dokter dan perawat	95	40	3	0	0	138	4,6
15	Petugas bertata karna dan sopan santun kepada dokter dan petugas	90	44	3	0	0	137	4,6
16	Petugas bertanya keperluan dokter dan perawat	80	52	3	0	0	135	4,5
Total Skor		360	172	15	0	0	547	4,6

Sumber : Data Primer 2020

e. *Tangible*

Pada dimensi tangible (bukti fisik) diartikan sebagian tampilan fisik yang nyata meliputi penampilan fisik, peralatan personel, dan materi komunikasi. Dimensi ini merupakan dimensi pertama kali yang akan dirasakan dokter dan perawat poliklinik dengan panca indra nya sehingga dimensi ini merupakan dimensi yang sangat penting. Berikut adalah tabel hasil rekapitulasi penilaian dimensi *tangible*.

## 1) Kinerja / Kenyataan

**Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Dimensi Tangible**

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor
		SS	S	N	TS	STS	
17	Petugas selalu berpenampilan menarik	3	24	3	0	0	30
18	Berkas rekam medis yang tertata rapi dalam map	2	22	5	1	0	30
19	Kenyamanan dalam pengisian formulir rekam medis	2	23	5	0	0	30
20	Fasilitas rekam medis elektronik yang mempermudah manajemen rekam medis pasien	4	18	7	1	0	30
Total Skor		11	87	20	2	0	120

Sumber : Data Primer 2020

Masing-masing jawaban diberikan skor yang sesuai dengan kelompok skala Likert dimana jawaban Sangat Setuju diberikan skor 5, Setuju diberikan skor 4, Netral diberikan skor 3, Tidak Setuju diberikan skor 2 dan Sangat Tidak Setuju diberikan skor 1. Adapun hasil dari skornya adalah seperti disajikan pada tabel penilaian berikut ini:

**Tabel 4. 18 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Dimensi Tangible**

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata- rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
17	Petugas selalu berpenampilan menarik	15	96	9	0	0	120	4,0

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata- rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
18	Berkas rekam medis yang tertata rapi dalam map	10	88	15	2	0	115	3,8
19	Kenyamanan dalam pengisian formulir rekam medis	10	92	15	0	0	117	3,9
20	Fasilitas rekam medis elektronik yang mempermudah manajemen rekam medis pasien	20	72	21	2	0	115	3,8
Total Skor		55	348	60	4	0	467	3,9

Sumber : Data Primer 2020

## 2) Harapan

Berikut adalah tabel hasil rekapitulasi penilaian dimensi *tangible*.

**Tabel 4. 19 Distribusi Jawaban Harapan Responden terhadap dimensi *Tangible***

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor
		SS	S	N	TS	STS	
17	Petugas selalu berpenampilan menarik	15	15	0	0	0	30
18	Berkas rekam medis yang tertata rapi dalam map	16	13	1	0	0	30
19	Kenyamanan dalam pengisian formulir rekam medis	13	15	2	0	0	30
20	Fasilitas rekam medis elektronik yang	15	14	1	0	0	30

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor
		SS	S	N	TS	STS	
	mempermudah manajemen rekam medis pasien						
	Total Skor	59	57	4	0	0	120

Sumber : Data Primer 2020

Masing-masing jawaban diberikan skor yang sesuai dengan kelompok skala Likert dimana jawaban Sangat Setuju diberikan skor 5, Setuju diberikan skor 4, Netral diberikan skor 3, Tidak Setuju diberikan skor 2 dan Sangat Tidak Setuju diberikan skor 1. Adapun hasil dari skornya adalah seperti disajikan pada tabel penilaian berikut ini:

**Tabel 4. 20 Penilaian Harapan Responden Terhadap Dimensi  
*Tangible***

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata- rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
17	Petugas selalu berpenampilan menarik	75	60	0	0	0	135	4,5
18	Berkas rekam medis yang tertata rapi dalam map	80	52	3	0	0	135	4,5
19	Kenyamanan dalam pengisian formulir rekam medis	65	60	6	0	0	131	4,4
20	Fasilitas rekam medis elektronik yang mempermudah	75	56	3	0	0	134	4,5

No	Pernyataan	Jawaban					Jumlah Skor	Rata-rata Skor
		SS	S	N	TS	STS		
	manajemen rekam medis pasien							
	Total Skor	295	228	12	0	0	535	4,5

Sumber : Data Primer 2020

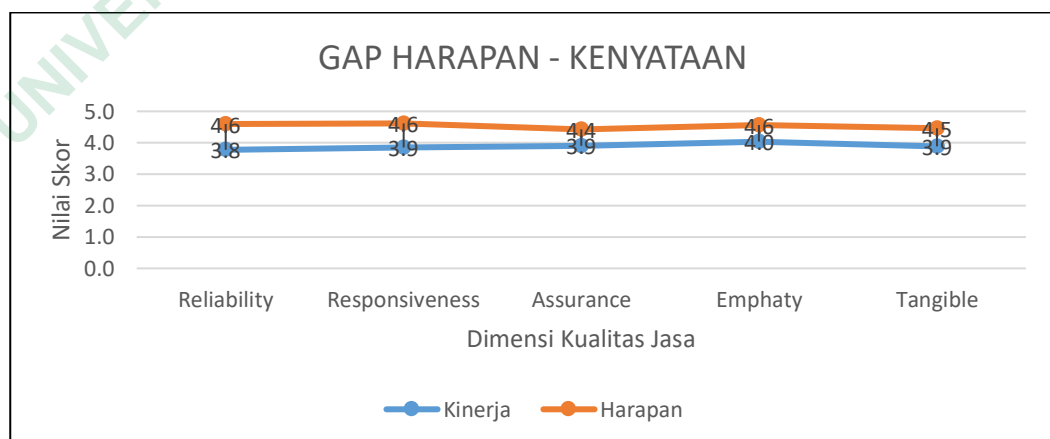
#### 1. Analisis Kesenjangan Antara Harapan dan Kenyataan

Kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima dokter dan perawat poliklinik terhadap pelayanan penyediaan berkas rekam medis merupakan gambaran kebutuhan peningkatan pelayanan yang masih perlu dilakukan oleh petugas pelayanan penyediaan berkas rekam medis. Hasil perbandingan harapan dan kenyataan secara keseluruhan disajikan dalam tabel dan gambar sebagai berikut:

**Tabel 4. 21 Tabel Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Dokter dan Perawat Poliklinik**

Dimensi	Kenyataan	Harapan	GAP
<i>Reliability</i>	3,8	4,6	-0,83
<i>Responsiveness</i>	3,9	4,6	-0,77
<i>Assurance</i>	3,9	4,4	-0,52
<i>Emphaty</i>	4,0	4,6	-0,53
<i>Tangible</i>	3,9	4,5	-0,57

Sumber : Analisis, 2020



**Gambar 4. 5 Kesenjangan Harapan dan Kenyataan Dokter dan Perawat Poliklinik**

Sumber : Analisis, 2020



Kesenjangan yang terjadi antara harapan dan kenyataan secara umum berkisar antara -0,52 (terendah) sampai dengan -0,83 (tertinggi), dimana harapan dokter dan perawat poliklinik memiliki nilai yang lebih besar dibandingkan nilai atas kenyataan yang dialami. Nilai kesenjangan (Gap) semuanya negatif yang berarti nilai harapan lebih besar dari pada nilai Kenyataan. Hal ini dapat diartikan bahwa dokter dan perawat poliklinik mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, karena harapan dokter dan perawat tidak terpenuhi atau pelayanannya kurang baik, belum memuaskan responden. Sementara itu nilai kesenjangan yang rendah dapat diartikan mempunyai kinerja pelayanan yang lebih baik dibandingkan kesenjangan yang tinggi. Berdasarkan gambar dan tabel di atas, nilai kesenjangan yang paling besar adalah pada dimensi *reliability*.

## 2. Analisis Tingkat Kepuasan

Perhitungan nilai kepuasan menggunakan metode CSI. Berikut hasil perhitungan nilai kepuasan untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

### a. *Reliability*

**Tabel 4. 22 Customer satisfaction Index (CSI) dimensi Reliability**

Atribut	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor (S) (P) x (I)
Petugas cepat dalam menyediakan berkas rekam medis	3,80	4,70	17,86
Petugas andal dan terampil dalam manajemen berkas rekam medis	3,77	4,60	17,33
Petugas teliti dalam pengisian data sosial pasien	3,50	4,50	15,75
Petugas adil dalam memberikan pelayanan (tidak ada diskriminasi)	4,03	4,60	18,55
Skor Total		18,40	69,49

$$CSI = \frac{69,49}{(5 \times 18,40)} \times 100\% = 75,53\%$$

Sumber : Analisis 2020

Berdasarkan tabel diatas persentase tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik terhadap pelayanan penyediaan berkas rekam medis pada dimensi *reliability* sebesar 75,53 %. Berdasarkan tabel 3.6 maka dapat

diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik pada dimensi *reliability* adalah puas.

b. *Responsiveness*

**Tabel 4. 23 Customer satisfaction Index (CSI) dimensi Responsiveness**

Atribut	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor (S) (P) x (I)
Petugas selalu siap membantu dokter dan perawat apabila ada kesulitan	3,90	4,63	18,07
Petugas tanggap apabila ada keluhan dari dokter dan perawat	3,83	4,63	17,76
Petugas berupaya membantu dokter dan perawat menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi	4,00	4,67	18,67
Petugas mengisikan data social secara lengkap	3,67	4,53	16,62
Skor Total		18,47	71,12

$$CSI = \frac{71,12}{(5 \times 18,47)} \times 100\% = 77,03 \%$$

Sumber : Analisis 2020

Berdasarkan tabel diatas persentase tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik terhadap pelayanan penyediaan berkas rekam medis pada dimensi *responsiveness* sebesar 77,03 %. Berdasarkan tabel 3.6 maka dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik pada dimensi *responsiveness* adalah puas.

c. *Assurance*

**Tabel 4. 24 Customer satisfaction Index (CSI) dimensi Assurance**

Atribut	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor (S) (P) x (I)
Dokter dan perawat yakin akan kemampuan petugas	3,97	4,57	18,11
Petugas dapat dipercaya	4,00	4,47	17,87
Kepastian petugas (tidak ragu-ragu) dalam memberikan pelayanan	4,07	4,43	18,03
Petugas tidak membiarkan dokter dan perawat menunggu tanpa pasti / tanpa adanya suatu kejelasan	3,60	4,23	15,24
Skor Total		17,70	69,25

Atribut	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor (S) (P) x (I)
$CSI = \frac{69,25}{(5 \times 17,70)} \times 100\% = 78,25 \%$			

Sumber : Analisis 2020

Berdasarkan tabel diatas persentase tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik terhadap pelayanan penyediaan berkas rekam medis pada dimensi *assurance* sebesar 78,25 %. Berdasarkan tabel 3.6 maka dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik pada dimensi *assurance* adalah puas.

d. *Emphaty*

**Tabel 4. 25 Customer satisfaction Index (CSI) dimensi *Emphaty***

Atribut	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor (S) (P) x (I)
Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	4,03	4,57	18,42
Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada dokter dan perawat	4,07	4,60	18,71
Petugas selalu bertata karma dan sopan santun kepada dokter dan petugas	4,10	4,57	18,72
Petugas selalu bertanya keperluan dokter dan perawat	3,93	4,50	17,70
Skor Total		18,23	73,55
$CSI = \frac{73,55}{(5 \times 18,23)} \times 100\% = 80,68 \%$			

Sumber : Analisis 2020

Berdasarkan tabel diatas persentase tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik terhadap pelayanan penyediaan berkas rekam medis pada dimensi *emphaty* sebesar 80,68 %. Berdasarkan tabel 3.6 maka dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik pada dimensi *emphaty* adalah puas.

e. *Tangible***Tabel 4. 26 Customer satisfaction Index (CSI) dimensi *Tangible***

Atribut	Kinerja (P)	Harapan (I)	Skor (S) (P) x (I)
Petugas selalu berpenampilan menarik	4,00	4,50	18,00
Berkas rekam medis yang tertata rapi dalam map	3,83	4,50	17,25
Kenyamanan dalam pengisian formulir rekam medis	3,90	4,37	17,03
Fasilitas rekam medis elektronik yang mempermudah manajemen rekam medis pasien	3,83	4,47	17,12
Skor Total		17,83	69,40
$CSI = \frac{64,40}{(5 \times 17,83)} \times 100\% = 77,83\%$			

Sumber : Analisis 2020

Berdasarkan tabel diatas persentase tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik terhadap pelayanan penyediaan berkas rekam medis pada dimensi *tangible* sebesar 77,83 %. Berdasarkan tabel 3.6 maka dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik pada dimensi *tangible* adalah puas.

**Tabel 4. 27 Rekapitulasi Tingkat Kepuasan Berdasarkan 5 Dimensi Kualitas Jasa**

Dimensi Kualitas Jasa	Kinerja	Harapan	Nilai Kepuasan	Interpretasi
<i>Reliability</i>	3,8	4,6	75,53%	Puas
<i>Responsiveness</i>	3,9	4,6	77,03%	Puas
<i>Assurance</i>	3,9	4,4	78,25%	Puas
<i>Emphaty</i>	4,0	4,6	80,68%	Puas
<i>Tangible</i>	3,9	4,5	77,83%	Puas

Sumber : Analisis 2020

Berdasarkan tabel 4.27 menyatakan bahwa tingkat Kepuasan dokter dan perawat secara umum menyatakan puas berkisar antara 75,53 % (terendah) sampai dengan 80,68 % (tertinggi), dimana tingkat kepuasan yang paling rendah adalah pada dimensi *reliability*.

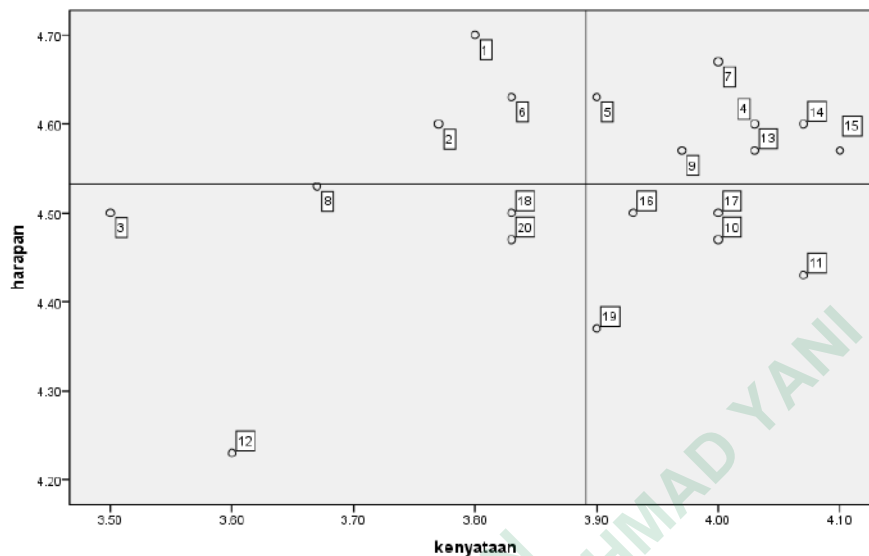
### 3. Analisis IPA

- a. Atribut yang diteliti adalah sebagai berikut ini.

**Tabel 4. 28 Atribut Importance Performance Analysis**

<b>Atribut</b>	<b>Item</b>
1	Petugas cepat dalam menyediakan berkas rekam medis
2	Petugas andal dan terampil dalam manajemen berkas rekam medis
3	Petugas teliti dalam pengisian data sosial pasien
4	Petugas adil dalam memberikan pelayanan (tidak ada diskriminasi)
5	Petugas selalu siap membantu dokter dan perawat apabila ada kesulitan
6	Petugas tanggap apabila ada keluhan dari dokter dan perawat
7	Petugas berupaya membantu dokter dan perawat menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi
8	Petugas mengisikan data social secara lengkap
9	Dokter dan perawat yakin akan kemampuan petugas
10	Petugas dapat dipercaya
11	Kepastian petugas (tidak ragu-ragu) dalam memberikan pelayanan
12	Petugas tidak membiarkan dokter dan perawat menunggu tanpa pasti / tanpa adanya suatu kejelasan
13	Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
14	Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada dokter dan perawat
15	Petugas selalu bertata karma dan sopan santun kepada dokter dan petugas
16	Petugas selalu bertanya keperluan dokter dan perawat
17	Petugas selalu berpenampilan menarik
18	Berkas rekam medis yang tertata rapi dalam map
19	Kenyamanan dalam pengisian formulir rekam medis
20	Fasilitas rekam medis elektronik yang mempermudah manajemen rekam medis pasien

b. Hasil dari analisis IPA disajikan dalam gambar berikut ini



**Gambar 4. 6 Diagram Kartesius Tingkat *Importance* - *Performance* (Harapan – Kenyataan) Pelayanan Penyediaan Berkas Rekam Medis**

*Sumber : Analisis, 2020*

c. Evaluasi Layanan

- 1) Gambar di atas menunjukkan bahwa kinerja pelayanan penyediaan berkas rekam medis rata-rata kurang dari harapan dokter dan perawat poliklinik (dengan skor kinerja rata-rata adalah 3,8 di bawah skor rata-rata harapan yaitu 4,5).
- 2) Pada diagram kartesius terlihat ada tiga atribut Kuadran 1 menunjukkan bahwa faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan dokter dan perawat poliklinik dan termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting, namun petugas belum melaksanakannya sesuai keinginan dokter dan perawat piliklinik, sehingga mereka kecewa atau tidak puas. Kuadran 1 tersebut harus menjadi prioritas utama petugas agar gap tersebut dapat diperbaiki. Atribut-atribut yang harus menjadi prioritas utama adalah:
  - a) Petugas cepat dalam menyediakan berkas rekam medis
  - b) Petugas andal dan terampil dalam manajemen berkas rekam medis
  - c) Petugas tanggap apabila ada keluhan dari dokter dan perawat

Namun demikian, terdapat atribut-atribut yang menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan petugas pelayanan penyediaan

berkas rekam medis dan wajib dipertahankan, karena dianggap sangat penting dan sangat memuaskan yaitu atribut-atribut yang masuk kuadran 2, yaitu :

- a) Petugas adil dalam memberikan pelayanan (tidak ada diskriminasi)
- b) Petugas selalu siap membantu dokter dan perawat apabila ada kesulitan
- c) Petugas berupaya membantu dokter dan perawat menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi
- d) Dokter dan perawat yakin akan kemampuan petugas
- e) Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
- f) Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada dokter dan perawat
- g) Petugas selalu bertata karma dan sopan santun kepada dokter dan petugas

Terdapat pula lima atribut yang kurang penting pengaruhnya bagi dokter dan perawat poliklinik, pelaksanaannya oleh petugas biasa-biasa saja, dianggap kurang penting dan kurang memuaskan yaitu atribut yang masuk pada kuadran 3, yaitu atribut :

- a) Petugas teliti dalam pengisian data sosial pasien
- b) Petugas mengisikan data social secara lengkap
- c) Petugas tidak membiarkan dokter dan perawat menunggu tanpa pasti / tanpa adanya suatu kejelasan
- d) Berkas rekam medis yang tertata rapi dalam map
- e) Fasilitas rekam medis elektronik yang mempermudah manajemen rekam medis pasien

Sementara itu ada lima atribut yang masuk pada kuadran 4, artinya dianggap kurang penting oleh dokter dan perawat poliklinik tetapi sangat memuaskan kinerjanya, yaitu:

- a) Petugas dapat dipercaya
- b) Kepastian petugas (tidak ragu-ragu) dalam memberikan pelayanan
- c) Petugas selalu bertanya keperluan dokter dan perawat
- d) Petugas selalu berpenampilan menarik
- e) Kenyamanan dalam pengisian formulir rekam medis

Berikut ini disajikan prioritas penanganan pelayanan penyediaan berkas rekam medis yang didasarkan pada analisis IPA di atas.

**Tabel 4. 29 Prioritas Perbaikan Kinerja Pelayanan Penyediaan Berkas Rekam Medis menurut Dokter dan Perawat Poliklinik**

<b>Prioritas Utama (Skala Prioritas 1)</b>	<b>Pertahankan Prestasi (Skala Prioritas 2)</b>	<b>Prioritas Rendah (Skala Prioritas 3)</b>	<b>Berlebihan (Skala Prioritas 4)</b>
1. Petugas cepat dalam menyediakan berkas rekam medis	1. Petugas adil dalam memberikan pelayanan (tidak ada diskriminasi)	1. Petugas teliti dalam pengisian data sosial pasien	1. Petugas dapat dipercaya
2. Petugas andal dan terampil dalam manajemen berkas rekam medis	2. Petugas selalu siap membantu dokter dan perawat apabila ada kesulitan	2. Petugas mengisikan data social secara lengkap	2. Kepastian petugas (tidak ragu-ragu) dalam memberikan pelayanan
3. Petugas tanggap apabila ada keluhan dari dokter dan perawat	3. Petugas berupaya membantu dokter dan perawat menyelesaikan masalah apabila ada masalah yang dihadapi	3. Petugas tidak membiarkan dokter dan perawat menunggu tanpa pasti / tanpa adanya suatu kejelasan	3. Petugas selalu bertanya keperluan dokter dan perawat
	4. Dokter dan perawat yakin akan kemampuan petugas	4. Berkas rekam medis yang tertata rapi dalam map	4. Petugas selalu berpenampilan menarik
	5. Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	5. Fasilitas rekam medis elektronik yang mempermudah manajemen rekam medis pasien	5. Kenyamanan dalam pengisian formulir rekam medis
	6. Petugas selalu berkomunikasi dengan baik		



Prioritas Utama (Skala Prioritas 1)	Pertahankan Prestasi (Skala Prioritas 2)	Prioritas Rendah (Skala Prioritas 3)	Berlebihan (Skala Prioritas 4)
	kepada dokter dan perawat		
	7. Petugas selalu bertata karma dan sopan santun kepada dokter dan petugas		

Sumber : Analisis, 2020

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, maka peneliti akan membahas hasil analisis tingkat kepuasan dokter dan perawat poliklinik terhadap pelayanan penyediaan berkas rekam medis berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan, serta atribut yang masuk kuadran I dan perlu ditingkatkan di RS Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta.

#### 1. Tingkat Kepuasan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan

Berdasarkan tabel 4.27 menyatakan bahwa tingkat Kepuasan dokter dan perawat poliklinik terhadap pelayanan penyediaan berkas rekam medis di RS Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta secara umum menyatakan puas berkisar antara 75,53 % (terendah) sampai dengan 80,68 % (tertinggi), dimana tingkat kepuasan yang paling rendah adalah pada dimensi *reliability*.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Sondari & Raharjo, 2017) dan (Farizaan & Miharti, 2017) bahwa tingkat kepuasan yang terendah ada pada dimensi *reliability*. Akan tetapi hal tersebut tidak sejalan dengan penelitian (Fathoni, 2017) dan (Sovia Handayani, 2017) bahwa tingkat kepuasan terendah ada pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*).

#### 2. Atribut yang masuk dalam kuadran I antara lain :

##### a. Kecepatan petugas dalam menyediakan berkas rekam medis

Menurut (Farizaan & Miharti, 2017) faktor-faktor yang penting dalam pelayanan rekam medis rawat jalan terhadap kepuasan perawat

adalah ketepatan waktu, dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Kedua atribut tersebut berorientasi pada waktu, sehingga dalam memberikan pelayanan rekam medis rawat jalan orientasi pada ketepatan dan kecepatan waktu sangatlah penting.

Atribut Kecepatan petugas dalam menyediakan berkas rekam medis di RS Tk III 04.06.03 dr. Soetarto Yogyakarta masuk dalam kuadran I. Berdasarkan hasil penilaian responden pada kolom kinerja atribut 1 sebesar 33% responden memilih netral. Sedangkan pada kolom harapan sebagian besar responden memilih sangat setuju yang artinya terdapat kesenjangan (gap) yang tinggi antara harapan dan kinerja pelayanan, kecepatan petugas dalam menyediakan berkas rekam medis dianggap sangat penting oleh responden sehingga mendorong masuk dalam kuadran I untuk di tingkatkan.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Sondari & Raharjo, 2017) bahwa pelayanan yang tepat waktu dinilai sangat penting. Dari 7 atribut yang masuk dalam kuadran A atau prioritas utama 3 atribut diantaranya tentang kecepatan dan ketepatan waktu.

b. Keandalan dan ketrampilan dalam manajemen berkas rekam medis

Menurut Pangastuti dalam (Farizaan & Miharti, 2017) dimensi *reliability* (keandalan) merupakan dimensi yang memiliki pengaruh besar dan berkontribusi secara langsung terhadap kepuasan.

Atribut no. 2 dimensi *reliability* yaitu keandalan dan ketrampilan dalam manajemen berkas rekam medis di RS Tk III 04.06.03 dr. Soetarto masuk dalam kuadran I atau prioritas utama. Keandalan petugas akan memengaruhi pada kecepatan penyediaan berkas rekam medis, ketepatan dalam pengambilan berkas, serta manajemen berkas yang baik hal tersebut mempermudah dan mempercepat kerja dokter dalam melayani pasien. Hal tersebut penting karena akan berdampak pada pelayanan dokter dan perawat kepada pasien sehingga masuk dalam kuadran I (priorita utama).

Hal tersebut sejalan dengan penelitian (Sondari & Raharjo, 2017) terdapat 2 atribut pada dimensi *reliability* yang masuk dalam kuadran A atau prioritas utama.

c. Ketanggapan petugas terhadap keluhan dari dokter dan perawat

Ketanggapan merupakan kemampuan petugas untuk membantu dokter dan perawat dan merespon permintaan mereka, serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap (Tjiptono & Chandra, 2016).

Atribut ketanggapan petugas terhadap keluhan dari dokter dan perawat di RS Tk III 04.06.03 dr. Soetarto masuk dalam kuadran I. Berdasarkan hasil penilaian responden pada kolom kinerja atribut 6 responden memilih netral sebesar 29%, 14% memilih tidak setuju. Sedangkan pada kolom harapan sebagian besar responden memilih sangat setuju. Hal tersebut menjadikan atribut ketanggapan petugas terhadap keluhan dokter dan perawat dianggap penting oleh responden sedangkan nilai gap cukup tinggi yaitu -0,77, hal ini yang mendorong ketanggapan masuk dalam kuadran I sehingga perlu ditingkatkan.

Sedikit berbeda dengan penelitian (Farizaan & Miharti, 2017) atribut ketanggapan petugas pada penelitian ini sudah baik sehingga gap antara harapan dan kinerjanya seimbang, atribut tersebut masuk dalam kuadran II sehingga cukup mempertahankan prestasi.

#### **D. Keterbatasan**

1. Tidak dapat melakukan pengamatan sendiri dikarenakan masa pandemi covid-19 hanya dapat menggunakan angket sehingga terbatas dalam mendapatkan informasi secara detail.
2. Pengambilan data secara langsung tidak dapat dilakukan dikarenakan sedang masa pandemi covid-19, sehingga membutuhkan bantuan pihak rumah sakit untuk membagikan angket kepada seluruh responden.
3. Adanya angket yang tidak kembali (*drop out*) sebanyak 8 angket.