

**PERBAIKAN MUTU PELAYANAN DI BLUD**  
**UPT PUSKESMAS GRIBIG**  
**MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL**  
**TUGAS AKHIR**

TUGAS AKHIR INI DISUSUN UNTUK MEMENUHI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU (S1) PADA PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG



Disusun Oleh :

**DHANDI EKA CANDRA AGUS KURNIAWAN**

**NIM : 31601401010**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI**  
**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG**  
**SEMARANG**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

SKRIPSI dengan Judul “**PERBAIKAN MUTU PELAYANAN DI BLUD UPT PUSKESMAS GRIBIG MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL**” ini disusun Oleh :

Nama : Dhandi Eka Candra Agus Kurniawan  
NIM : 31601401010  
Program Studi : Teknik Industri

Telah disahkan oleh dosen pembimbing pada :

Hari : .....  
Tanggal : .....

Pembimbing I

Pembimbing II

Irwan Sukendar, ST., MT  
NIK.

Akhmad Syakhroni, ST., M. Eng  
NIK.

Mengetahui

Ketua Program Studi Teknik Industri

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

SKRIPSI dengan Judul “**PERBAIKAN MUTU PELAYANAN DI BLUD UPT PUSKESMAS GRIBIG MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL**” ini telah dipertahankan di depan penguji Tugas Akhir pada :

Hari : .....

Tanggal : .....



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dhandi Eka Candra Agus Kurniawan  
NIM : 31601401010  
Judul Tugas Akhir : PERBAIKAN MUTU PELAYANAN DI BLUD UPT  
PUSKESMAS GRIBIG MENGGUNAKAN METODE  
FUZZY SERVQUAL

Dengan bahwa ini saya menyatakan bahwa judul dan isi Tugas Akhir yang saya buat dalam rangka menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Teknik Industri tersebut adalah asli dan belum pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan oleh siapapun baik keseluruhan maupun sebagian, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka, dan apabila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa judul Tugas Akhir tersebut pernah diangkat, ditulis ataupun dipublikasikan, maka saya bersedia dikenakan sanksi akademis. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan penuh tanggung jawab.

Semarang, .....

Yang Menyatakan

Dhandi Eka Candra Agus Kurniawan

**PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dhandi Eka Candra Agus Kurniawan  
NIM : 31601401010  
Program Studi : Teknik Industri  
Fakultas : Teknologi Industri  
Alamat :

Dengan ini menyatakan Karya Ilmiah berupa Tugas akhir dengan Judul **“PERBAIKAN MUTU PELAYANAN DI BLUD UPT PUSKESMAS GRIBIG MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL”**

Menyetujui menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak bebas Royalti Non-Eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dan pangkalan data dan dipublikasikan di internet dan media lain untuk kepentingan akademis selama tetap menyantumkan nama penulis sebagai pemilik hak cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, .....  
Yang Menyatakan

Dhandi Eka Candra Agus Kurniawan

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“Dan hanya Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”

(Q.S. Al-Insyiah: 8).

### PERSEMBAHAN :

Penelitian ini penulis persembahkan kepada :  
Skripsi ini penulis persembahkan untuk  
ibundaku tercinta, Ayahku, adikku serta teman  
– teman yang tidak dapat penulis sebutkan  
satu persatu atas do’a, cinta dan kasih sayang  
yang tercurah pada penulis.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **“PERBAIKAN MUTU PELAYANAN DI BLUD UPT PUSKESMAS GRIBIG MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL”** untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Teknik.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, hal ini disebabkan terbatasnya pengalaman, waktu, tenaga, dan biaya. Oleh karenanya, kritik dan saran bersifat membangun akan diterima dengan tangan terbuka. Penyusunan Tugas Akhir ini banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. .... selaku Rektor Fakultas Teknologi Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Agung Semarang
2. .... selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Agung Semarang yang telah memberikan ijin penulis untuk melakukan penelitian.
3. Irwan Sukendar, ST., MT selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak masukan dalam penulisan Skripsi ini
4. Akhmad Syakhroni, ST .,M. Eng selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan dalam sistematika penulisan Skripsi ini
5. Seluruh staff dan dosen Fakultas Teknologi Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Agung Semarang
6. Kedua orangtuaku yang selalu mendoakan penulis dan memberikan dorongan untuk menyelesaikan kuliah
7. Teman – teman mahasiswa Fakultas Teknologi Industri Fakultas Teknik Universitas Sultan Agung Semarang
8. Sejumlah nama yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan melimpahkan amal baik yang telah diberikan pada penulis. Mudah – mudahan Tugas Akhir dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.



Semarang,

2019

Penulis

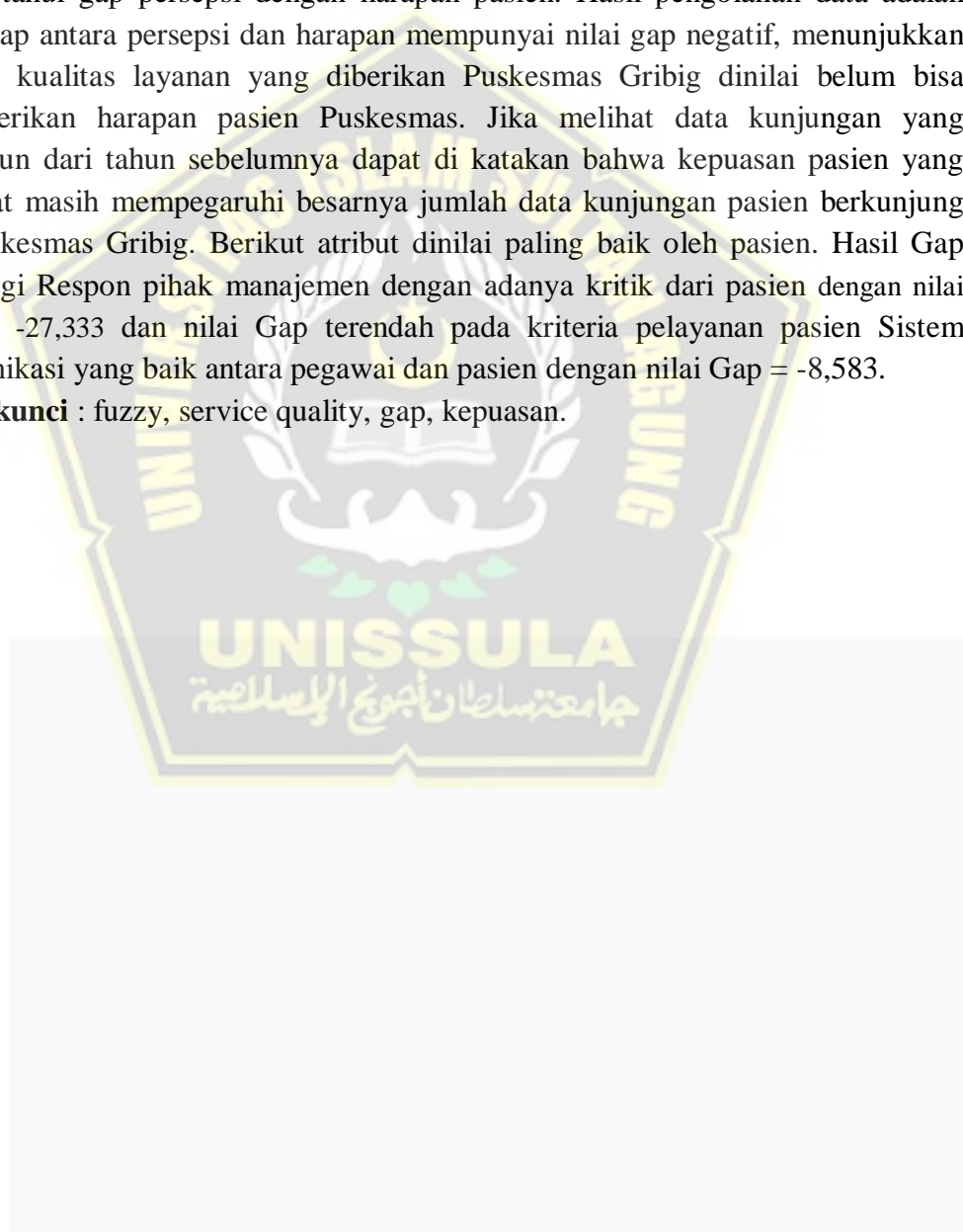




## ABSTRAK

Puskesmas Gribig merupakan salah satu pelayanan kesehatan yang bergantung pada jumlah data pasien kepesertaan pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas. Penurunan jumlah data pasien yang terjadi di tahun 2020 menimbulkan pertanyaan, apakah penurunan data kepesertaan pasien tersebut terjadi akibat adanya ketidakpuasan pasien terhadap layanan yang di berikan Puskesmas. Oleh karena itu perlu untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap layanan Puskesmas Gribig. Metode yang diambil untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dengan perbaikan *servqual* dengan teori *Fuzzy* untuk mengetahui gap persepsi dengan harapan pasien. Hasil pengolahan data adalah nilai gap antara persepsi dan harapan mempunyai nilai gap negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan Puskesmas Gribig dinilai belum bisa memberikan harapan pasien Puskesmas. Jika melihat data kunjungan yang menurun dari tahun sebelumnya dapat di katakan bahwa kepuasan pasien yang berobat masih mempegaruhi besarnya jumlah data kunjungan pasien berkunjung di Puskesmas Gribig. Berikut atribut dinilai paling baik oleh pasien. Hasil Gap tertinggi Respon pihak manajemen dengan adanya kritik dari pasien dengan nilai Gap = -27,333 dan nilai Gap terendah pada kriteria pelayanan pasien Sistem komunikasi yang baik antara pegawai dan pasien dengan nilai Gap = -8,583.

**Kata kunci** : fuzzy, service quality, gap, kepuasan.



## ABSTRACT

Gribig Health Center is one of the health services that depends on the number of patient data on BPJS Health membership at the Puskesmas. The decrease in the number of patient data that occurred in 2020 raises the question of whether the decrease in patient participation data occurred due to patient dissatisfaction with the services provided by the Puskesmas. The method taken to determine the level of patient satisfaction with servqual improvement with Fuzzy theory to determine the perception gap with patient expectations. The result of data processing is that the value of the gap between perceptions and expectations has a negative gap value, indicating that the quality of services provided by the Gribig Health Center is considered unable to provide the expectations of Puskesmas patients. If you look at the visit data which decreased from the previous year, it can be said that the satisfaction of patients seeking treatment still affects the amount of data on patient visits visiting the Gribig Health Center. The following attributes are rated best by the patient. Highest Gap Result Management response to criticism from patients with Gap value = -27,333 and the lowest Gap value on patient service criteria Good communication system between employees and patients with Gap value = -8,583.

Keywords: fuzzy, service quality, gap, satisfaction.



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	7
2.1. Tinjauan Pustaka .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2. Landasan teori .....	19
2.2.1. Kualitas Pelayanan Kesehatan.....	19
2.2.2. Kepuasan Pasien.....	21
2.2.3 Unit Rawat Jalan.....	25
2.2.4 Resep Obat .....	26
2.2.5 Teori <i>Fuzzy</i> .....	29
2.2.6. Penentuan Nilai Gap Terbobot ke-5 .....	34

2.2.7.	Identifikasi Gap 1 s/d Gap 4.....	35
2.2.8.	Upaya Peningkatan Kualitas pelayanan.....	36
2.2.9.	Service Quality .....	38
2.3.	Hipotesis dan Kerangka teoritis .....	40
2.3.1.	Hipotesis.....	40
2.3.2.	Kerangka teoritis .....	41
BAB III METODE PENELITIAN .....		41
3.1.	Pengumpulan Data .....	43
3.2	Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.3	Pengujian hipotesa .....	45
3.4	Metode Analisa .....	45
3.5	Pembahasan .....	50
3.6	Penarikan Kesimpulan .....	50
3.7	Diagram Alir.....	50
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA .....		52
4.1.	Pengumpulan Data .....	52
4.1.1.	Pengumpulan Data Profil BLUD UPT Puskesmas Gribig .....	52
4.1.2.	Pengumpulan Data Atribut Kuesioner 1 dan 2.....	53
4.2.3.	Uji Validitas Data .....	54
4.2.4.	Uji Reliabilitas Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.4.	Pengintegrasikan <i>Fuzzy-Servqual</i> ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		70
5.1.	Kesimpulan.....	70
DAFTAR ISI .....		71

## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Table 2.2 Sumber Referensi .....	17
Table 4.1 Uji Validitas Data Persepsi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Table 4.2 Nilai Alpha Harapan.....	57
Table 4.3 Diagram Fungsi Keanggotaan .....	60
Table 4.4 Diagram Fungsi Keanggotaan Untuk Harapan .....	62
Table 4.5 Defuzzyfkasi Presepsi Pelayanan .....	66
Table 4.6 Defuzzyfkasi Harapan Pelayanan .....	67
Table 4.7 Nilai Gap Service Quality per Atribut .....	67
Tabel 4.8. Prioritas Perbaikan Pelayanan .....	69



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Yang Mempengaruhi Persepsi Pasien .....	23
Gambar 2.2 Alur Pelayanan Pasien Umum Poli Klinik BLUD UPT Puskesmas Gribig .....	25
Gambar 2.3 Proses Analisa Fuzzy .....	30
Gambar 2.4 Grafik Linier Naik Dan Turun.....	31
Gambar 2.5 Grafik Keanggotaan Segitiga .....	32
Gambar 2.6 Model Penelitian.....	36
Gambar 3.1 Diagram Alir.....	51
Gambar 4.1 Diagram Fungsi Keanggotaan Untuk Persepsi .....	60
Gambar 4.2 Diagram Fungsi Keanggotaan Untuk Persepsi Harapan.....	62





## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Puskesmas dibangun untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan dasar menyeluruh dan terpadu bagi seluruh masyarakat yang tinggal di wilayah kerjanya. Kunjungan masyarakat pada unit pelayanan kesehatan tidak saja dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tetapi juga dipengaruhi faktor-faktor lain di antaranya: sumber daya manusia, motivasi pasien, ketersediaan bahan dan alat, tarif dan lokasi. Puskesmas salah satu sarana pelayanan kesehatan masyarakat yang sangat penting di Indonesia. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis dinas kabupaten/kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pelayanan kesehatan di suatu wilayah kerja (Depkes, 2011).

Kesehatan kebutuhan dari setiap manusia dan merupakan keinginan setiap warga negara dalam mencapai kemakmuran. Seseorang belum bisa memenuhi kebutuhan hidupnya apabila seseorang dalam kondisi kurang sehat, mengakibatkan kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan yang berkualitas menjadi salah satu kebutuhan setiap warga negara, pelayanan Kesehatan berkualitas sangat dibutuhkan oleh setiap masyarakat. Puskesmas merupakan kesatuan organisasi fungsional yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh, terpadu, merata dapat diterima dan terjangkau oleh masyarakat dengan peran serta aktif masyarakat dan menggunakan hasil pengembangan ilmu pengetahuan sebagai teknologi tepat guna, dengan biaya yang dapat di tanggung oleh pemerintah dan masyarakat luas guna mencapai derajat kesehatan yang optimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan kepada perorangan (Depkes RI, 2009).

Kepuasan pasien salah satu faktor penting apakah pasien akan kembali berobat ke layanan Puskesmas atau tidak. Kepuasan pasien tersebut bisa diukur menggunakan beberapa cara untuk mengetahui kepuasan pasien . Dari data jumlah



kepesertaan Pasien BPJS yang mengikuti faskes Puskesmas Gribig yang berlokasi di jalan Raya Besito No. 71, Besito, Gebog, Kabupaten Kudus. Kudus Jawa Tengah, Indonesia 59333, pada data kepesertaan tahun 2017 – 2019 mengalami peningkatan yang signifikan, akan tetapi di tahun 2020 diperoleh jumlah data pasien mengalami penurunan faskes di semester pertamanya. Jika dilihat dari data kunjungan pada tahun sebelumnya angka kunjungan pasien sangat jauh menurun.

No	Tahun	Jumlah Data Faskes bpjs
1	2017	17. 359 orang
2	2018	20. 359 orang
3	2019	35. 418 orang
4	2020	20. 783 orang

Apabila pelayanan puskesmas yang diberikan baik maka semakin banyak masyarakat yang memanfaatkan pelayanan kesehatan, namun dapat terjadi sebaliknya jika pelayanan dirasakan kurang memadai. (Hasbi, 2012). Pasien akan merasa puas apabila ada persamaan antara harapan dan kenyataan pelayanan kesehatan yang diberikan. Kepuasan pengguna jasa pelayanan kesehatan mempunyai kaitanyang erat dengan hasil pelayanan kesehatan, baik secara medis maupun nonmedis seperti kepatuhan terhadap pengobatan, pemahaman terhadap informasi medis dan kelangsungan perawatan dalam berobat.

Menurut Griffith dalam Sugiarto (1999) ada beberapa aspek yang mempengaruhi kepuasan pasien diantaranya prosedur administrasi yang berkaitan dengan pelayanan administrasi pasien dimulai masuk ketempat pelayanan kesehatan sampai selsesai, sikap pendekatan staf pelayanan pada pasien yaitu sikap staf terhadap pasien terjalin ketika pertama melakukan kunjungan ketempat pelayanan kesehatan serta kualitas perawatan yang diterima oleh pasien.

Menurut M. Fais (2016). Pemanfaatan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan interaksi antara pengguna jasa pelayanan dan penyedia jasa pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara faktor predisposisi (Pendidikan, pekerjaan, pengetahuan, sikap), faktor pemungkin (lokasi, fasilitas dan pelayanan), dan faktor penguat (petugas dan dorongan keluarga) dengan

pemanfaatan ulang pelayanan rawa jalan pada pasien rawat jalan Puskesmas Gribig.

Penilaian dari seorang pasien terhadap pelayanan kesehatan baik dari Puskesmas maupun Rumah Sakit yang diterimanya secara baik atau positif maupun negatif, serta kepuasan itu sendiri terjadi setelah pasien berkunjung dan memberikan penilaian yang mereka terima. Kepuasan pasien merupakan reaksi perilaku sesudah menerima jasa pelayanan kesehatan (Azwar 1996). Dalam hal ini mempengaruhi pengambilan suatu keputusan pemanfaatan yang bersifatnya terus-menerus terhadap pembelian jasa yang sama dan akan mempengaruhi penyampaian pesan kepada pihak lain tentang pelayanan kesehatan yang diberikan.

Permasalahan klasik yang sering terjadi di Puskesmas adalah berupa ketersediaan tenaga kesehatan yang kurang serta kelengkapan obat dan alat-alat kesehatan yang belum memadai, ditambahkan dengan sikap dan perilaku petugas kesehatan terhadap pasien. Terkadang hubungan antara petugas kesehatan dengan pasien belum tercipta secara baik menimbulkan rendahnya tingkat kepercayaan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak Puskesmas. Hal tersebut bisa mempengaruhi minat masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas (Alamsyah 201)

## 1.2 Perumusan Masalah

### Jumlah Data Kepesertaan bpjs kesehatan Puskesmas Gribig

No	Tahun (KUNJUNGAN)	Jumlah Data Faskes bpjs
1	2017	17. 359 orang
2	2018	20. 359 orang
3	2019	35. 418 orang
4	2020	20. 783 orang

Dari data jumlah pasien kepesertaan BPJS yang mengikuti faskes Puskesmas Gribig setiap tahunnya, pada data tahun 2017 – 2019 mengalami peningkatan yang signifikan. Akan tetapi pada tahun 2020 jumlah pasien yang mengikuti

faskes Puskesmas Gribig 17.359 orang, tahun 2018 sebanyak 20.744 orang, tahun 2019 sebanyak 35.418 orang. Akan tetapi pada tahun 2020 didapat jumlah data kunjungan pasien mengalami penurunan pada tahun pertamanya yaitu hanya 20.783 kunjungan. Jika dilihat dari jumlah kunjungan pada tahun sebelumnya angka kunjungan data pasien sangat menurun. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui apakah faktor kepuasan pasien menyebabkan jumlah kepesertaan pasien menurun.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Agar tugas akhir ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam maka pembatasan masalah pada tugas akhir adalah:

1. Penelitian dilakukan di BLUD UPT Puskesmas Gribig di bagian unit pelayanan Rawat Jalan
2. Data penelitian diperoleh berdasarkan wawancara, pengamatan langsung dan penyebaran kuisioner
3. Penelitian dilakukan pada Bulan Agustus – Desember 2018
4. Metode penelitian yang digunakan adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Puskesmas Gribig

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dan manfaat dilakukannya penelitian adalah untuk:

1. Menganalisa Pelayanan Mutu Puskesmas Gribig Menggunakan Metode Fuzzy Servqual
2. Menganalisa Nilai Gap Tertinggi, Sehingga pihak Puskesmas Perlu segera melakukan Perbaikan
3. Menjadikan Wadah atau Tempat Bagi Masyarakat Menyampaikan Ketidak Puasan Terhadap Dimensi Servqual Puskesmas Gribig

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman untuk meningkatkan Pelayanan dan memperbaiki kekurangan yang masih ada di BLUD UPT Puskesmas Gribig
2. Melalui Penelitian ini penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama kuliah dengan diterapkan secara langsung di masyarakat
3. Menjadikan pedoman dan refrensi untuk penelitian selanjutnya

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penyusunan tugas akhir ini menggunakan sistematika sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisikan uraian latar belakang, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan, mamnfaat dan sistematika penulisan laporan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan studi pustaka tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian tugas akhir ini.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisikan tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, dan tahapan tahapan penelitian secara sitematis yang digunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Tahap-tahap tersebut dijadikan sebagai pedoman dalam penelitian.

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini mejelaskan dari data-data hasil penelitian, baik data primer maupun data sekunder. Pengelolahan data meliputi pengolahan terhadap data-data hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan, yang selanjutnya diberikan saran atau usulan kepada pihak Puskesmas untuk menjadi acuan pelayanan.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka atau studi Pustaka merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan suatu pengetahuan informasi yang relevan yang berguna dalam menganalisis data dan permasalahan yang diangkat melalui jurnal ilmiah, seminar nasional, laporan, karya tulis dan sumber-sumber lainnya yang berhubungan dengan pelayanan pasien, *Fuzzy Servqual* sebagai metode bahan pertimbangan dalam penulisan.

Berdasarkan beberapa literatur yang penulis peroleh yang dijelaskan ada beberapa metode yang bisa digunakan dalam melakukan upaya pengendalian kualitas pelayanan dengan metode *Fuzzy Servqual* yang dikerjakan dengan Tahapan 5 dimensi diantaranya seperti pada penelitian Ginta Puja Subagia Ginting (2018), Dodik Fredo freso Nurdiyanto (2008), Thalaza (2016), Muhammad Fassindi alhameiddhi (2018), Sutinah dan Simamora (2018), Dewi Alramuri (2017), Budi Harto (2015). Dengan metode *Fuzzy Servqual* dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu, *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dengan tahap *Tangibles* (Bukti Fisik) berkenaan dengan daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang diberikan perusahaan, serta penampilan karyawan. Tahap *Reliability* (Kehandalan) berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan suatu layanan yang terbaik saat pertama kali pasien datang tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Tahap *Responsiveness* (Daya Tanggap) berkenaan dengan adanya kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pasien dan merespon permintaan mereka saat datang dan memberikan pelayanan terbaik, serta menginformasikan tentang pelayanan jasa yang akan diberikan dan

kemudian memberikan pelayanan dengan baik. Tahap *Assurance* (Jaminan) sikap para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pada pasien terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan agar menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan ini juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan para pasien untuk menangani setiap ada pertanyaan atau masalah pelanggan. Tahap *Empthy* (Empati) perusahaan memahami masalah para pasien dan bertindak demi kepentingan pasien, serta memberikan perhatian personal kepada para pasien dan memiliki jam operasi yang nyaman buat para pasien. Adapun beberapa kekurangan metode *Fuzzy Servqual* yaitu dalam menerapkannya perlu adanya perencanaan waktu yang cukup dan perlu ketekunan untuk menjalankannya





Table 2.1 Penelitian Terdahulu

No	NAMA	JUDUL	SUMBER REFERENSI	PERMASALAHAN	METODE	HASIL
1	GINTA PUJA SUBAGY A GINTING	PENERAPAN <i>FUZZY</i> <i>SERVICE</i> <i>QUALITY</i> MELIHAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PT. BANK MANDIRI KCP MEDAN CITRA GARDEN	FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM UNIVERSITAS SUMATERA UTARA MEDAN 2018	Sejauh mana tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja pegawai di salah satu bank di kota medan Bank Mandiri Kcp Medan Citra Garden, ditinjau dari gap (kesenjangan) jasa yang dialami (persepsi) dengan jasa yang diharapkan (harapan).Apakah terdapat gap (kesenjangan) yang terjadi antara persepsi dan harapan nasabah, sehingga segera dilakukan perbaikan terhadap atribut-atribut menjadi prioritas perbaikan, untuk meningkatkan kualitas pelayanan Bank dengan metode <i>Fuzzy Service Quality</i> .	<i>FUZZY</i> <i>SERVQUAL</i>	Dengan metode fuzzy-servqual menunjukkan secara umum atribut – atribut pertanyaan mempunyai beberapa gap negatif. Menunjukkan bahwa kualitas layanan yang telah diberikan oleh perbankan perlu dilakukan perbaikan. Karena semakin kecil nilai gap kualitas pelayanan dinilai semakin baik.  Berdasarkan gap per dimensi, dimensi perlu di prioritaskan pihak perbankan untuk melakukan perbaikan atribut dimensi Tangibles (Bukti fisik) memperoleh gab tertinggi -19,17. Sedangkan nilai gap terendah Assurance (Jaminan), nilai gap - 9,70667. Menunjukkan bahwa penilaian nasabah terhadap dimensi (assurance) lebih baik dari dimensi lainnya
2	DODIK FREDO NURDIY	USAHA PENINGKATA N KUALITAS	JURUSAN TEKNIK INDUSTRI	Pada Pola pelayanan yang diterapkan oleh manajemen perusahaan adalah pelayanan	<i>FUZZY</i> <i>SERVQUAL</i>	Faktor-faktor yang mempengaruhi suatu penilaian konsumen terhadap kualitas

ANTO	PELAYANAN DENGAN PENDEKATAN FUZZY DAN METODE SERVICE QUALITY PADA PUSAT PERBELANJAN ASSALAAM HYPERMARKET	FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA 2008	yang berorientasi pada penilaian konsumen. Hal ini disebabkan oleh sistem pasar yang berdasarkan pada kehendak dan pilihan individual dari masing masing pelanggan. Pada sistem ini, konsumen sangat menentukan bentuk pelayanan seperti apa yang seharusnya diberikan oleh pihak manajemen, kepada para konsumen mana pelayanan tersebut ditujukan dan sumber-sumber yang dapat digunakan untuk menerapkan sistem pelayanan tersebut.	<p>pelayanan yang diberikan adalah tingkat pelayanan yang mereka terima, tingkat kemudahan, besarnya harga barang, kemudahan informasi, kecepatan dan kecakapan pelayanana, dan tanggap terhadap keluhan para pelanggan.</p> <p>.Berdasarkan pengolahan dan analisa data <i>fuzzy-servqual</i> per kriteria dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan Assalaam Hypermarket secara keseluruhan memiliki nilai negatif. Sehingga para pelanggan belum puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan Assalaam Hypermarket.</p> <p>Kriteria yang memiliki nilai gap tertinggi yaitu tempat parkir yang cukup luas. Dengan demikian kriteria ini merupakan kriteria yang banyak dikeluhkan pelanggan sehingga perlu dilakukan perbaikan. Sedangkan kriteria yang ranking terendah adalah kriteria lokasi yang mudah dijangkau dan strategis</p>
------	--	---	--	---

3	THALAZ A	PERBAIKAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN METODE <i>FUZZY SERVQUAL (SERVICE QUALITY)</i> DAN <i>CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)</i>	TUGAS AKHIR FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SUNAN KALIJAGA, YOGYAKARTA, MARET 2016	Berdasarkan permasalahan yang dapat diangkat dari penelitian adalah apakah prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan berapa tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu pelayanan di yogya chicken dengan menggunakan metode <i>Fuzzy-Servqual (Service Quality)</i> dan <i>Customersatisfaction Index (CSI)</i> ?	<i>FUZZY SERVQUAL</i>	<p>Dari penelitian ini dapat di ketahui prioritas utama yang perlu dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di rumah makan Yogya Chicken dengan menggunakan metode <i>Fuzzy-Servqual</i> dan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>. Dari pengolahan data yang dapat diperoleh dari penyebaran kuesioner kemudian di <i>fuzzykasi</i>, IPA dan dihitung <i>CSI</i> dengan menggunakan program <i>Microsoft excel</i> dapat di ketahui bahwa</p> <p>Prioritas utama yang perlu dilakukan dalam perbaikan terdapat pada Variabel P17 “Karyawan rumah makan memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pelanggan”. Nilai kesenjangan atau Gap sebesar – 0.162. Pada Variabel P2 “kondisi fasilitas pendukung (toilet) yang nyaman dan bersih “memiliki nilai GAP negatif sebesar - 01.150 Pada Variabel P7 “Lokasi rumah makan mudah ditemukan”</p>
---	-------------	---	--	---	---------------------------	---

						<p>memiliki nilai Gap -0.095. Pada Variabel P16 “Lingkungan rumah makan yang aman” memiliki nilai Gap -0.078</p> <p>Prioritas perdimensi yang perlu segera dilakukan perbaikan terhadap pada atribut dimensi <i>Addurance</i> (Jaminan), dengan nilai <i>fuzzy</i> realita sebesar 0.776. dan <i>fuzzy</i> harapan sebesar 0.855, dengan nilai Gap yang dapat sebesar -0.079</p> <p>Kepuasan pelanggan Rumah Makan Yogya Chicken diukur dengan <i>Customer satisfaction Index</i> merupakan suatu alat untuk melakukan pengukuran suatu kepuasan secara menyeluruh. Secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan terhadap variabel pernyataan kualitas pelayanan jasa di Rumah Makan Yogya Chicken yaitu sebesar 0,90 tingkat “sangat Puas”</p>
4	MUHAM MAD FASSINDI ALHAME IDDHI	ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN	DEPARTEMEN MATEMATIKA FAKULTAS MATEMATIKA DAN PENGETAHUAN	Penelitian dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien kepada layanan kesehatan rumah sakit dari nilai gap (kesenjangan) jasa yang dialami (persepsi)jasa	<i>FUZZY SERVQUAL</i>	Metode <i>fuzzy servqual</i> menunjukkan secara umum atribut-atribut pertanyaan memiliki gap negatif, menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan pihak rumah sakit

		<p>RUMAH SAKIT UMUM NATAMA KOTA TEBING TINGGI MENGGUNAKAN <i>FUZZY SERVQUAL</i></p>	<p>ALAM UNIVERSITAS SUMATERA UTARA MEDAN 2018</p>	<p>yang diharapkan (harapan). Dan terdapat nilai gap (kesenjangan) terjadi antara persepsi dan harapan pasien perlu dilakukan perbaikan terhadap atribut prioritas perbaikan, untuk meningkatkan kualitas layanan Rumah Sakit dengan menggunakan <i>fuzzy servqual</i></p>	<p>perlu dilakukan perbaikan. Semakin kecil gap maka kualitas layanan dinilai semakin bagus.</p> <p>Berdasarkan nilai gap per atribut yang di prioritaskan pihak rumah sakit untuk melakukan perbaikan fasilitas yang mendukung pelayanan rumah sakit dengan gap tertinggi yaitu -7,27. Sedangkan gap terendah kerapian dan kebersihan penampilan dokter, perawat dengan nilai gap -2,41. Menunjukkan kerapian dan kebersihan penampilan dokter, perawat merupakan atribut dinilai pasien lebih baik dari atribut-atribut yang lainnya.</p> <p>Berdasarkan gap per dimensi, dimensi yang perlu prioritaskan pihak rumah sakit untuk melakukan perbaikan dimensi <i>tangibles</i> (bukti langsung) memperoleh nilai gap tertinggi - 5,1. Sedangkan gap terendah <i>reliability</i> (kehandalan) dengan nilai gap -2,33. Menunjukkan penilaian pasien terhadap dimensi <i>reliability</i> (kehandalan) lebih bagus dari dimensi lainnya.</p>
--	--	---	---	--	--





5	SUTINAH DAN SIMAMO RA	FUZZY SERVQUAL MENGUKUR KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BPJS KESEHATAN	JURNAL INFORMATIKAV ol. 5 No. 1, APRIL 2018	Berapakah nilai dari kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi <i>Tangible</i> ? Berapakah nilai kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi <i>Responsiveness</i> ? Berapakah nilai dari kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi <i>Reliability</i> ? Berapakah nilai dari kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi <i>Assurance</i> ? Berapakah nilai dari kesenjangan antara harapan dan kenyataan dimensi <i>Emphaty</i> ?	FUZZY SERVQUAL	Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan maka kesimpulannya yaitu, berdasarkan dalam pengukuran terhadap lima dimensi kualitas pelayanan didapatkan seluruh dimensi memiliki nilai negative. Dengan demikian apa yang diharapkan oleh para pasien yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan belum sesuai dengan kenyataan yang diterima pasien dalam pelayanan. Dalam kelima dimensi servqual ini, nilai gap yang tertinggi adalah dimensi <i>emphaty</i> dengan nilai 0.15 dan nilai gap yang terendah adalah dimensi tangibles dengan nilai 0.49.  Dari hasil tersebut maka dimensi tangibles menjadi perhaiian bagi pihak RSUD DR. H. Kumpulan Pane agar lebih meningkatkan kualitas pelayanannya. Dari nilai gap per variable pernyataan dalam dimensi kualitas layanan hanya terdapat satu nilai yang memiliki nilai positif yaitu variable pernyataan ke 15, lingkungan rumah sakit terasa nyaman dan tentram. Dari hal
---	--------------------------------	---	--	---	-------------------	--

						tersebut dapat disimpulkan bahwa 18 variabel pernyataan lainnya belum bisa mencapai tingkat kepuasan dari pasien BPJS Kesehatan
6	DEWI ALRAMURI	PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN di PT. TELKOM DENGAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVQUAL	PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI STMIK NUSA MANDIRI JAKARTA 2017	Perkembangan bisnis telekomunikasi di Indonesia berkembang pesat dengan seiring bertambahnya laju pertumbuhan penduduk. Untuk memenuhi kebutuhan permintaan telekomunikasi dapat ditemui secara mudah. Berbagai tawaran ditawarkan oleh para pengembang. Kasus atau masalah yang sering terjadi sehingga pelanggan complain kepada <i>customer service</i> atau <i>customer care</i> diantaranya seperti layanan kurang cepat, kurang memberikan kepuasan pada pelanggan dan terlalu terburu-buru melayani pelanggan.	<i>Fuzzy Servqual</i>	Untuk mengukur dan mendapatkan suatu nilai kualitas pelayanan dapat menggunakan metode SERVQUAL, dengan cara mengukur tingkat persepsi dan harapan para pelanggan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan dimensi SERVQUAL, kemudian skor nilai persepsi dikurangi dengan skor nilai harapan. Selisih nilai antara persepsi dan harapan inilah yang kemudian disebut dengan istilah Gap. Dimana maksudkan Gap bernilai negative (-) berarti suatu kualitas pelayanan belum sesuai dengan harapan para pelanggan atau disebut juga belum mampu memuaskan keinginan pelanggan
7	BUDI HARTO	ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN DENGAN FUZZY	JURNAL TEKNOIF Vol. 3 No. 1 APRIL 2015 ISSN: 2338-2724	Bagaimana cara menentukan seberapa tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan service di Bengkel Resmi BAJAJ Padang selama	FUZZY SERVQUAL	Untuk bisa mengukur dan mendapatkan nilai kualitas pelayanan dapat digunakan metode Service Quality (SERVQUAL),



		<p>SERVQUAL DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN (Studi Kasus Di Bengkel BAJAJ Padang)</p>		<p>ini ? . Bagaimana cara menentukan Faktor dan Atribut Pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya ?</p>	<p>dengan cara mengukur tingkat persepsi dan harapan pelanggan melalui kuesioner pelayanan yang berdasarkan dimensi-dimensi SERVQUAL, kemudian skor nilai persepsi dikurangkan dengan skor nilai harapan. Selisih nilai antara persepsi dan harapan inilah yang kemudian disebut dengan istilah Gap. Dimana dimaksud Gap bernilai negative (-) berarti kualitas suatu pelayanan belum sesuai dengan harapan pelanggan atau disebut juga belum mampu memuaskan keinginan pelanggan.</p> <p>Didapatkan nilai bahwa rata-rata penilaian para pelanggan terhadap tingkat kualitas layanan bengkel selama ini bernilai SEDANG, artinya pihak bengkel perlu adanya perbaikan dibebberapa atribut pelayanan agar sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.</p> <p>Berdasarkan pengukuran terhadap 5 dimensi Kualitas pelayanan, mendapatkan hasil bahwa ada 2 atribut kualitas layanan yang memiliki nilai</p>
--	--	--	--	--	--



						RENDAH, yaitu dimensi Reliability (Keandalan) dan Dimensi Responsivness (Daya Tanggap). Artinya dimensi pelayanan inilah yang harus menjadi perhatian dan menjadi prioritas untuk dilakukan evaluasi dan ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya oleh pihak bengkel resmi BAJAJ.
--	--	--	--	--	--	--



Berdasarkan referensi pada tahap-tahap ada beberapa langkah yang biasa digunakan (Parasuraman. 2013) yaitu:

**Table 2.2 Sumber Referensi**

DIMENSI	ATRIBUT-ATRIBUT	REFERENSI
<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Peralatan terbaru</li> <li>2. Fasilitas berdaya Tarik visual</li> <li>3. Pegawai dengan berpenampilan rapih serta professional</li> <li>4. Materi-materi yang berkaitan dengan jasa yang berdaya Tarik visual</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ginta Puja Subagya Ginting (2018)</li> <li>2. Dodik Fredo Nurdiyanto (2008)</li> <li>3. Thalaza (2016)</li> <li>4. Muhammad Fassindi Alhameiddhi (2018)</li> <li>5. Sutinah dan Simamora (2018)</li> <li>6. Dewi Alramuri (2017)</li> <li>7. Budi Harto (2015)</li> </ol>
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyedia jasa dan pelayanan sesuai</li> <li>2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah dan menguasai keinginan pelanggan</li> <li>3. Menginformasikan pelayanan jasa dengan benar</li> <li>4. Menginformasikan jasa layanan dengan waktu yang sesuai</li> <li>5. Menyimpan data maupun dokumen dengan benar</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ginta Puja Subagya Ginting (2018)</li> <li>2. Dodik Fredo Nurdiyanto (2008)</li> <li>3. Thalaza (2016)</li> <li>4. Muhammad Fassindi Alhameiddhi (2018)</li> <li>5. Sutinah dan Simamora (2018)</li> <li>6. Dewi Alramuri (2017)</li> <li>7. Budi Harto (2015)</li> </ol>
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menginformasikan kepada pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa pelayanan</li> <li>2. Pelayanan yang segera</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ginta Puja Subagya Ginting (2018)</li> <li>2. Dodik Fredo Nurdiyanto (2008)</li> <li>3. Thalaza (2016)</li> <li>4. Muhammad</li> </ol>

	<p>atau cepat bagi pelanggan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kesiapan untuk membantu pelanggan</li> <li>4. Kesiapan untuk merespon permintaan pelanggan</li> </ol>	<p>Fassindi Alhameiddhi (2018)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. Sutinah dan Simamora (2018)</li> <li>6. Dewi Alramuri (2017)</li> <li>7. Budi Harto (2015)</li> </ol>
<i>Assurance</i> (Jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan saat datang</li> <li>2. Menjadikan pelanggan aman melakukan transaksi</li> <li>3. Pegawai secara konsisten bersikap sopan santun</li> <li>4. Karyawan mampu menjawab pertanyaan dari pelanggan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ginta Puja Subagya Ginting (2018)</li> <li>2. Dodik Fredo Nurdiyanto (2008)</li> <li>3. Thalaza (2016)</li> <li>4. Muhammad Fassindi Alhameiddhi (2018)</li> <li>5. Sutinah dan Simamora (2018)</li> <li>6. Dewi Alramuri (2017)</li> <li>7. Budi Harto (2015)</li> </ol>
<i>Emphaty</i> (Empati)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan perhatian individual kepada para pelanggan</li> <li>2. Karyawan yang memperlakukan pelanggan secara penuh perhatian</li> <li>3. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan pelanggan</li> <li>4. Karyawan yang memahami kebutuhan para pelanggan</li> <li>5. Waktu operasi (jam kantor) yang nyaman</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ginta Puja Subagya Ginting (2018)</li> <li>2. Dodik Fredo Nurdiyanto (2008)</li> <li>3. Thalaza (2016)</li> <li>4. Muhammad Fassindi Alhameiddhi (2018)</li> <li>5. Sutinah dan Simamora (2018)</li> <li>6. Dewi Alramuri (2017)</li> <li>7. Budi Harto (2015)</li> </ol>

Pada penelitian Analisa Kepuasan pasien terhadap pelayanan BLUD UPT Puskesmas Gribig dengan metode *Fuzzy Servqual* ini akan dilakukan dengan metode *Fuzzy Servqual* hingga tahap kepuasan pasien sebagai langkah-langkah perbaikan. Karena metode *Fuzzy Servqual* berfokus pada kepuasan pasien yang cocok diterapkan pada BLUD UPT Puskesmas Gribig.

## 2.2 Landasan teori

### 2.2.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan dan pemeliharaan kesehatan diterima atau didefinisikan dalam banyak pengertian. Kualitas pelayanan kesehatan dapat semata-mata dimaksudkan dari aspek teknis medis yang hanya berhubungan langsung antara pelayanan medis dan pasien, atau kualitas kesehatan dari sudut pandang umum dan sistem pelayanan kesehatan secara keseluruhan, termasuk akibat-akibat manajemen administrasi, keuangan, peralatan dan tenaga kesehatan lainnya (Wijono, 2000).

Kualitas pelayanan kesehatan sebenarnya merujuk kepada penampilan (*performance*) dari pelayanan kesehatan. Secara umum disebutkan bahwa makin baik layanan kesehatan, semakin sempurna pula mutunya. Penampilan merupakan (*output*) suatu layanan kesehatan. Baik tidaknya keluaran (*output*) dipengaruhi oleh proses (*process*), masukan (*input*) lingkungan (*environment*) (Walgito, 2004).

Hal ini dijelaskan sebagai berikut (Ifmaily, 2006):

#### 1. Unsur Masukan.

Meliputi tentang tenaga, dana dan sarana. Apabila tenaga dan sarana (kuantitas dan kualitas) tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (*standard of personnels and facilities*), atau jika dana yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan maka sulit untuk diharapkan pelayanan kesehatan yang bermutu.

#### 2. Unsur Lingkungan.



Meliputi tentang kebijakan, organisasi dan manajemen. Apabila suatu kebijakan, organisasi dan manajemen tersebut tidak sesuai dengan standar oprasional yang telah ditetapkan (*standard of organization and management*) dan atau tidak bersifat mendukung maka sangat sulit diharapkan pelayanan kesehatan yang bermutu.

### 3. Unsur Proses.

Meliputi tentang tindakan medis dan non medis. Apabila kedua tindakan tersebut tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan (*standard of conduct*) maka sulit diharapkan pelayanan kesehatan yang bermutu.

Pembahasan tentang kualitas jasa layanan kesehatan yang bagus mengenal dua pembatas (Notoatmojo, 2003):

#### 1. Derajat pada Kepuasan Pasien.

Kualitas layanan kesehatan yang bagus adalah apabila melakukan layanan yang diselenggarakan bisa menimbulkan rasa kepuasan dan aman pada setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata masyarakat yang menjadikan sasaran utama layanan kesehatan.

#### 2. Upaya Dilakukan.

Kualitas layanan kesehatan yang bagus apabila jika tata cara penyelenggaraannya sesuai dengan standar yang sudah ditentukan serta kode etik profesi telah ditetapkan. Zeithaml et al. (1993) menyebutkan bahwa kualitas layanan ditentukan jarak ketidak sesuaian dengan harapan ataupun keinginan antara persepsi pasien. Kualitas layanan yang bagus apabila kualitas pelayanan mampu mempertemukan antara harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang didapat (Zeithaml, 1993).

Beberapa yang mempengaruhi antara harapan pasien (Ziethaml,1993):

1. Penyampaian mulut ke mulut, merupakan informasi yang didapat dari pasien lain saat berkunjung.
2. Kebutuhan perseorangan, diantaranya karakteristik individu, pelayanan maupun lingkungan.
3. Pengalaman pribadi saat berkunjung.
4. Penyampaian eksternal, informasi yang diberikan dari penyedia pelayanan kesehatan.

### **2.2.2. Kepuasan Pasien**

Pencapaian kepuasan dapat diartikan sebagai proses yang sederhana, kompleks dan rumit. Dalam hal ini setiap individu dalam penyedia jasa pelayanan sangatlah penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang diberikan. Untuk dapat mengetahui seberapa tingkat kepuasan pelanggan secara lebih baik, maka perlu dipahami pula sebab-sebab kepuasan. Pelanggan tidak Cuma lebih banyak kecewa pada penyedia jasa dari pada barang, tetapi mereka juga jarang mengeluh. Karena salah satu alasannya adalah mereka juga ikut terlibat dalam proses penciptaan jasa (Praptiwi, 2010). Banyak para pakar yang memberikan definisi mengenai kepuasan para pelanggan. Day (2002) menyatakan kepuasan dan ketidakpuasan konsumen adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang diberikan harapan sebelumnya dan kinerja produk yang dirasakan sesudah pemakaiannya. Menurut Engeletal (2001) mengungkapkan tentang kepuasan konsumen adalah merupakan hasil evaluasi purnabeli alternatif dipilih sekurangnya memberikan hasil sama ataupun melebihi harapan para pelanggan, ketidakpuasan bisa timbul jika hasil yang diperoleh belum memenuhi sesuai harapan pelanggan. Sedangkan pakar pemasaran Kotler (2000) mengungkapkan jika kepuasan para pelanggan tingkat perasaan seseorang sesudah membandingkan suatu kinerja (hasil) yang di rasakan dan dibandingkan antara harapannya. Ada persamaan



antara beberapa definisi di atas, yaitu menyangkut komponen terhadap kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan) (Tjiptono,2004).

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan di antaranya :

1. Sistem keluhan dan saran. Setiap perusahaan berorientasi kepada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang dapat digunakan yaitu kotak saran yang diletakkan ditempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau,dilihat pelanggan atau sering dilewati pelanggan), menyediakan kartu komentar (yang dapat diisi langsung ataupun yang dapat dikirim via pos kepada perusahaan/ penyedia jasa), menyediakan saluran telepon khusus (*customer service*), dan lain-lain. Informasi dapat diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan atau penyedia jasa, sehingga memungkinkan untuk memberikan respon secara cepat dan tanggap terhadap setiap permasalahan yang timbul. Namun dengan metode ini cenderung bersifat pasif, maka sulit untuk mendapatkan suatu gambaran lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan (Praptiwi, 2010).
2. *Survey* kepuasan pelanggan. Melalui *survey*, perusahaan dapat memperoleh tanggapan serta umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberi tanda atau sinyal positif bahwa perusahaan memberikan perhatian terhadap para pelanggannya (Kotler,1996).
3. *Ghostshopping*. Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghostshopper*) untuk berperan serta bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghostshopper* tersebut menyampaikan berbagai temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengamatan mereka dalam pembelian produk-produk

tersebut. Selain itu *ghostshopper* juga bisa mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan dari pelanggan dan menangani setiap keluhan (Tjiptono,2006).

4. *Lostcustomeranalysis*. Dalam metode ini, perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya sebuah informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan Langkah selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan (Praptiwi, 2010)



**Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Yang Mempengaruhi Persepsi Pasien**

Pelayanan konsumen bisa berupa produk, jasa, atau campuran produk dan jasa. Kualitas dari kerja atau pelayanan bisa disajikan menurut tingkat dimensinya yaitu (Kotler dan Keller, 2007) :

#### 1. Ketanggapan

Merupakan kemampuan memberikan layanan terhadap konsumen dengan cepat dan benar. Pelayanannya bisa berupa kecepatan pelayanan obat dan kecepatan pelayanan kasir (Harianto, 2005).

## 2. Kehandalan

Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan untuk memuaskan para konsumen dengan percaya diri dan akurat. Dalam pelayanannya berupa pemberian informasi obat oleh petugas atau farmasi (Harianto, 2005)

## 3. Jaminan

Yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan yang memberi keyakinan dan kepercayaan terhadap layanan untuk diberikan kepada konsumen. Dalam pelayanannya adalah kelengkapan obat dan harga obat (Kotler dan Keller, 2007).

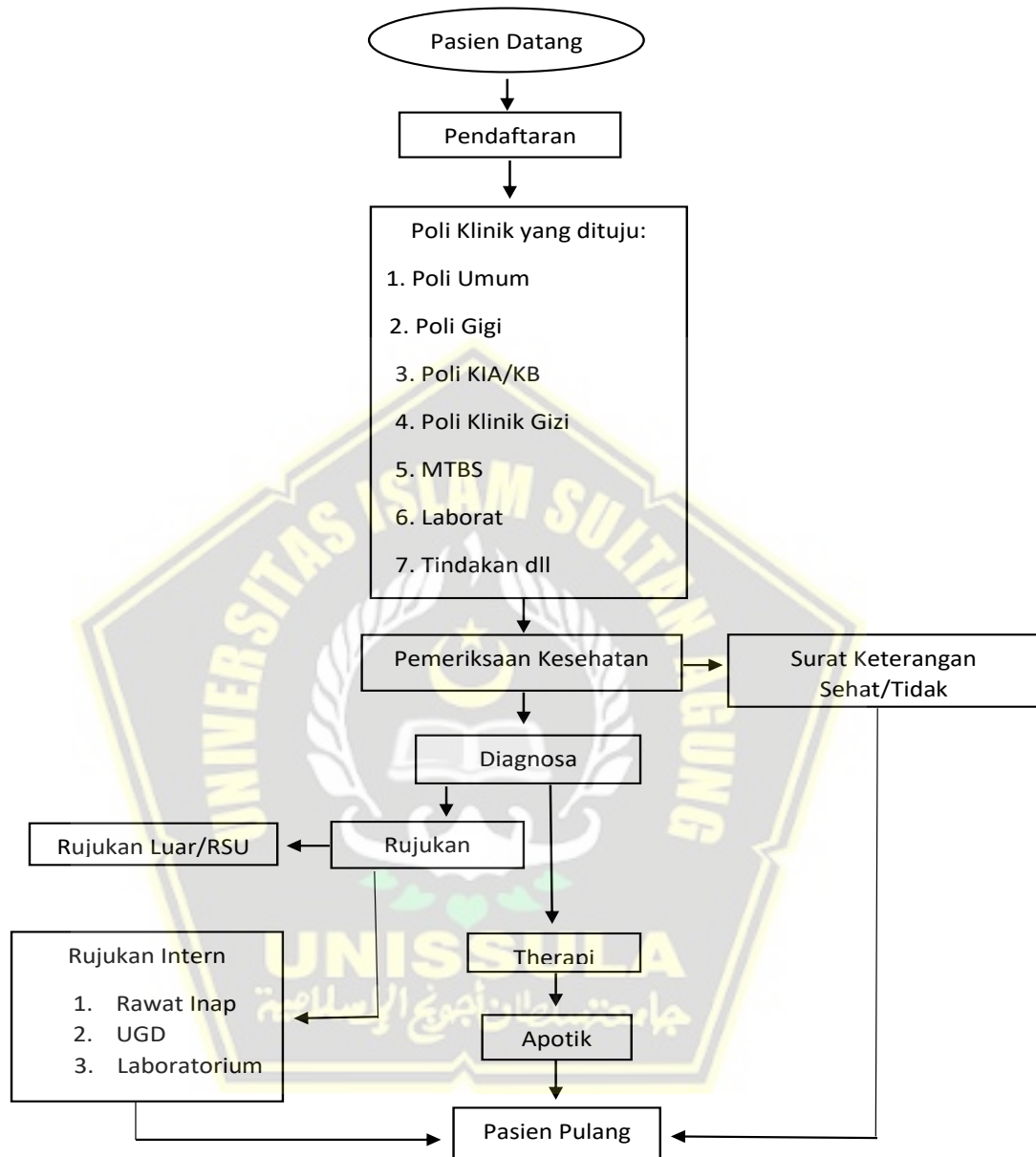
## 4. Empati

Kemampuan untuk menjalin hubungan, memahami dan perhatian kebutuhan para konsumen. Dalam pelayanannya berupa keramahan petugas apotek (Harianto, 2005).

## 5. Bukti Langsung

Prasarana dan fasilitas fisik bisa langsung dinikmati para konsumen. Dalam pelayanannya berupa kecukupan tempat duduk diruang tunggu, kebersihan ruangan, kenyamanan ruangan dengan kipas angin atau AC, serta ketersediaan televisi (Harianto, 2005).

Pelayanan kefarmasian unit rawat jalan adalah pelayanan kefarmasian yang diberikan atas permintaan dokter kepada farmasis berupa resep dokter, untuk penyediaan obat-obat atau perbekalan farmasi lain untuk pasien dari poliklinik umum, poliklinik spesialis, dan poliklinik gigi, dan sekaligus farmasis memberikan pelayanan penyuluhannya. Pengertian Apotek berbeda dengan Farmasi. Apotek adalah tempat untuk pengabdian dan praktek profesi farmasi, sedangkan farmasi adalah profesi kesehatan yang berhubungan dengan pembuatan atau distribusi dari sebuah produk yang berhubungan obat. Rantai hubungan tugas apotekerrumah sakit di unit rawat jalan adalah dokter-apoteker-pasien (Anief, 2001).



**Gambar 2.2 Alur Pelayanan Pasien Umum Poli Klinik BLUD UPT Puskesmas Gribig**

### 3.2.3 Unit Rawat Jalan

Unit rawat jalan adalah unit pelayanan medik yang meliputi upaya pelayanan kepada para pasien untuk observasi, diagnose, pengobatan dan rehabilitasi medik berbagai pelayanan kesehatan lainnya tanpa tinggal di

ruang rawat inap. Bagian ini bisa diperuntukan untuk pasien yang mengalami penyakit dengan tingkat kegawatan yang ringan dan sedang, tanpa harus membutuhkan penanganan medik secara intensif di ruang rawat inap (Wijono, 2000).

### 3.2.4 Resep Obat

Resep adalah permintaan tertulis dari dokter, dokter Umum, dokter Gigi yang diberika izin praktek berdasarkan paraturan perundang-undangan yang berlaku untuk apoteker pengelola apotek untuk menyiapkan dan atau membuat, meracik serta menyerahkan obat kepada pasien (Syamsuni, 2006)

Jenis Jenis Resep :

1. Resep Standar (R/. *Officinalis*), adalah resep yang komposisinya telah dibakukan dan dituangkan di dalam buku farmakope atau buku standar lainnya. Penulisan resep sesuai dengan buku standar.
2. Resep Megistrales (R/. *Polifarmasi*), adalah resep dimodifikasi dan diformat oleh dokter sebelum di kasih ke pasien, berupa campuran atau tunggal yang diencerkan dalam pelayanannya diracik untuk terlebih dahulu.
3. Resep *Medicinal*. adalah rseep obat, bisa berupa obat *generic* maupun paten, dalam resep tidak mengalami peracikan terlebih dahulu. Referensi : organisasi international berupa standarisasi (ISO), Indonesia *Index Medical Specialities (IIMS)*, Obat di Indonesia (DOI), dan lain-lain.
4. Resep Generik, adalah pencatatan resep obat dengan nama *generic* dalam ketersediaan atau jumlah obat tertentu. Dalam layanannya bisa dan tidak mengalami peracikan terlebih dahulu (Jas, 2009).

Format Penulisan Resep Menurut Pefardi (2002), resep terdiri dari 7 bagian:

1. Identitas Dokter Nama, nomor surat ijin praktek, alamat praktek dan rumah dokter penulis resep serta bisa dilengkapi dengan nomor telepon dan hari serta jam praktek. Biasanya sudah tercetak di blanko resep.
2. Nama kota (sudah dicetak di blanko resep) dan tanggal ditulis resep.



3. *Superscriptio* ditulis dengan symbol R/(recipe=harap diambil). Biasanya sudah dicetak di blanko. Bila diperlukan lebih dari satu bentuk sediaan obat/formula resep, diperlukan panulisan R/ lagi.
4. *Superscriptio* ditulis dengan symbol R/(recipe=harap diambil). Biasanya sudah dicetak di blanko. Jika diperlukan lebih dari satu bentuk sediaan obat/formula resep, diperlukan panulisan R/ lagi.
5. *Inscriptio* adalah merupakan bagian inti dari resep, berisi nama obat, kekuatan dan jumlah obat yang diperlukan dan ditulis dengan jelas.
6. *Subscriptio* bagian ini mencantumkan bentuk kesediaan obat (BSO) dengan jumlahnya. Cara penulisan (dengan singkatan bahasa latin) tergantung pada macam formula resep yang digunakan. Contoh : -m.f.l.a. pulv. d.t.d.no. X – m.f.l.a. pulv. No XX da in caps.
7. *Signatura* berupa informasi tentang aturan penggunaan obat untuk pasien yaitu meliputi frekuensi, jumlah obat dan saat diminum obat, dll. Contoh: s.t.d.d.tab.l.u.h.p.c (tandailah tiga kali sehari satu tablet satu jam setelah makan).
8. Identitas para pasien umumnya sudah tercantum dalam blanko resep (tulisan pro dan umur). Nama pasien dicantumkan dalam pro. Sebaiknya juga mencantumkan berat badan dari pasien supaya kontrol dosis oleh apotek dapat akurat (Perfadi, 2002).

Kualitas adalah kepuasan konsumen seutuhnya. Jasa atau barang disebut baik jika dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, yaitu sesuai dengan harapan konsumen kepada produk maupun jasa diberikan.

Banyak para ahli atau pakar organisasi yang mencoba untuk menjelaskan kualitas atau dasar sudut pandang berbeda-beda. Walaupun belum ada arti kualitas yang bisa diterima universal, arti yang terdapat beberapa kesamaran yaitu:

1. Kualitas merupakan usaha untuk memenuhi harapan konsumen.
2. Kualitas bisa mencakup manusia, proses, produk, jasa, lingkungan.



3. Kualitas adalah suatu hal yang bisa berubah (contohnya yang dianggap berkualitas mungkin bisa dianggap kurang berkualitas pada masa yang akan mendatang).

Apabila jasa atau layanan yang telah dirasakan (*perceived service*) sesuai yang diinginkan oleh para pelanggan, maka kualitas berupa jasa akan dinilai bagus. Jika suatu jasa atau pelayanan yang didapat melebihi harapan dari pelanggan, sehingga kualitas jasa akan dinilai sebagai kualitas jika ideal. Sebaliknya jasa atau pelayanan yang didapat lebih rendah dari yang diharapkan oleh pelanggan, maka kualitas pelayanan dan jasa akan dinilai buruk. Sedangkan menurut, Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang telah melakukan sebuah penelitian khusus terhadap jenis pelayanan dan jasa untuk mengidentifikasi beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan jasa disebut dengan dimensi kualitas terdiri lima pokok :

1. *Eminensi* (Keunggulan), merupakan kesanggupan untuk memberikan jasa ataupun pelayanan yang lebih sesuai dengan janji serta akurat dan memuaskan. Artinya pelayanan dapat diberikan pihak tertentu dapat memberikan tanggung jawab dan kepercayaan. Seperti kemampuan para karyawan dalam berkomunikasi yang sopan dan ramah. Hal ini berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen, pengguna jasa dan juga persepsi konsumen terhadap kehandalan dan kemampuan yang telah diberikan pihak pengelola.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap), adalah suatu respon atau kesigapan dalam ketersediaan para staf atau karyawan dalam membantu para pelanggan atau konsumen dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Hal ini berarti apabila pengelola perusahaan tidak bisa menepati atau memberikan suatu respon yang baik dan tepat maka resiko yang akan didapat banyaknya pelanggan yang akan pergi dengan adanya persepsi antara pelanggan satu dengan yang lainnya.
3. *Assurance* (Jaminan), adalah kemampuan para staf atau karyawan mengenai pengetahuan dan sopan satun karyawan , ketrampilan saat

memberikan informasi dan berkomunikasi, dan kemampuan untuk memberikan suatu kepercayaan atau jaminan keamanan terhadap konsumen dan pelanggan dari bahaya dan resiko yang akan terjadi.

4. *Empaty* (Kepedulian), adalah kemampuan pengelola atau perusahaan dalam memberikan suatu perhatian yang bersifat individual terhadap para kosumennya. Seperti halnya dengan memberikan sikap yang sopan tulus terhadap para pelanggan, dan memberikan kemudahan untuk berinteraksi dengan pengelola agar memahami keinginan atau kebutuhan konsumen secara spesifik.
5. *Reality* (kenyataan), adalah suatu hal yang secara fisik dan penampilan fisik yaitu hal yang ditunjukkan oleh keadaan yang ada, peralatan personal yang digunakan, penampilan para karyawan dalam memberikan suatu pelayanan material dan sarana berkomunikasi. Hubungan wujud fisik dengan kepuasan pelanggan yaitu dengan penglihatan pelanggan dengan bukti fisik yang tersedia sehingga menimbulkan persepsi dari pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap wujud fisik maka tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi. Hal ini yang menunjukkan bahwa wujud fisik sangat berpengaruh penting dalam hal meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **3.2.5 Konsep Fuzzy**

*Konsep fuzzy* yang telah oleh Prof. Lotfi Zadeh pada tahun 1965 dari *University of California*, merupakan suatu nilai yang dapat bernilai benar atau salah secara bersamaan. Logika *Fuzzy* adalah suatu cara yang tepat untuk memetakan suatu ruang input ke dalam suatu ruang output dan mempunyai nilai kontiniu. Dalam himpunan tegas ini, terdapat batas yang tegas antara unsur-unsur yang merupakan anggota dan unsur-unsur yang tidak dapat merupakan anggota dari suatu himpunan. Akan tetapi, dalam kenyataannya tidak semua himpunan yang dijumpai di kehidupan sehari-hari dapat didefinisikan sebagai berikut, misalnya himpunan mahasiswa pandai, himpunan orang yang tinggi, dan lain-lain.

Himpunan tegas (*crisp*) merupakan himpunan yang teridentifikasi secara tegas dalam arti bahwa ia merupakan anggota dari himpunan atau tidak. Dengan perkataan lain, terdapat batas yang tegas antara unsur-unsur yang tidak merupakan anggota dari suatu himpunan. Tetapi tidak semua himpunan teridentifikasi demikian.

Tahap proses analisa *fuzzy* diawali dengan menetapkan sebuah variable-variable yang berpengaruh. Kemudian dilakukan pembentukan himpunan *fuzzy*, seperti dijelaskan oleh gambar dibawah ini:



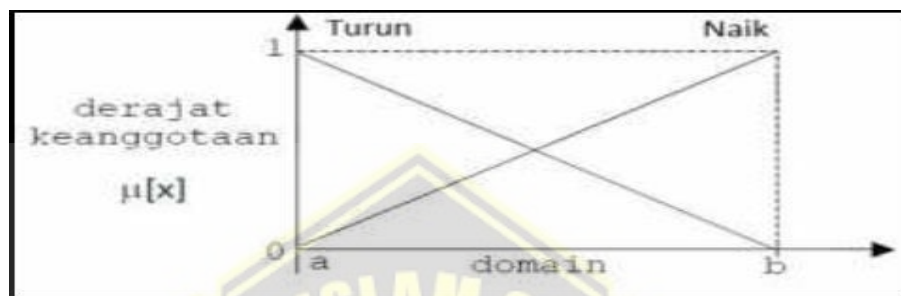
**Gambar 2.3 Proses Analisa Fuzzy**

*Input* merupakan sebuah unit luar yang digunakan untuk memasukkan data dalam himpunan *fuzzy* yang diperoleh dari komposisi aturan-aturan *fuzzy*, sedangkan *output* yang dihasilkan merupakan suatu bilangan pada domain himpunan *fuzzy* tersebut. Sehingga jika diberikan suatu himpunan *fuzzy* dalam range tertentu, maka harus diambil suatu nilai *crisp* tertentu.

Fungsi keanggotaan (*membership function*) yaitu suatu grafik yang menunjukkan batas titik-titik input data ke dalam nilai keanggotaanya. Dengan melalui pendekatan fungsi bisa digunakan untuk mendapatkan nilai

keanggotaan. Menurut Kusuma dewi (2004: 8), fungsi keanggotaan adalah suatu grafik yang memperlihatkan pemetaan titik – titik input data ke dalam nilai keanggotaannya yang memiliki interval antara 0 sampai 1. Ada beberapa fungsi keanggotaan yang sering digunakan:

#### 1. Grafik Keanggotaan Linier



**Gambar 2.4 Grafik Linier Naik Dan Turun**

Grafik himpunan *fuzzylinier* naik merupakan peningkatan himpunan dimulai pada nilai domain yang memiliki derajat keanggotaan dari 0 ke arah ke kanan menuju nilai domain yang memiliki derajat keanggotaan lebih tinggi maksimal bernilai

#### **Manfaat keanggotaan linier meningkat**

$$\mu[x] = \begin{cases} 0; & x \leq a \\ (x - a) / (b - a); & a \leq x \leq b \\ 1; & x \geq b \end{cases}$$

Keterangan:

- a = nilai domain yang menunjukkan derajat keanggotaan nol
- b = nilai domain yang menunjukkan derajat keanggotaan satu
- x = nilai input yang akan dirubah ke dalam bilangan fuzzy

Grafik himpunan *fuzzy* linier turun yaitu garis lurus yang dimulai dari nilai domain dengan derajat keanggotaan tertinggi pada sisi kiri kemudian bergerak turun ke nilai domain yang memiliki derajat keanggotaan yang lebih rendah.

### Fungsi Keanggotaan linier turun :

$$\mu[x] = \begin{cases} (b-x)/(b-a); & a \leq x \leq b \\ 0; & x \geq b \end{cases}$$

Keterangan:

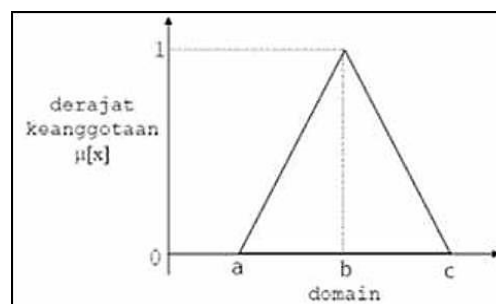
a = nilai domain yang menunjukkan derajat keanggotaan satu

b = nilai domain yang menunjukkan derajat keanggotaan nol

x = nilai input yang akan dirubah ke dalam bilangan fuzzy

### 2. Grafik Keanggotaan

Grafik fungsi keanggotaan adalah gabungan antara garis linier naik dan grafik linier turun. Fungsi keanggotaan atau *triangularfuzzy* number (TFN ditandai dengan adanya tiga parameter yaitu {a,b,c} yang membentuk koordinat x dari tiga sudut. Dimana  $a < b < c$  merupakan *fuzzy* number khusus dan mempunyai membership function berjenis triangular sebagai berikut:



Gambar 2.5 Grafik Keanggotaan Segitiga



### Fungsi keanggotaan kurva bahu

$$\mu[x, a, b] = \begin{cases} 0; & x \leq b \\ (b-x) / (b-a); & a \leq x \leq b \\ 1; & x \geq a \\ 0; & x \leq a \\ (x-a) / (b-a); & a \leq x \leq b \\ 1; & x \geq b \end{cases}$$

Keterangan:

a = nilai domain terkecil yang menunjukkan derajat keanggotaan satu

b = nilai domain yang menunjukkan derajat keanggotaan nol

x = nilai input yang akan di ubah ke dalam bilangan fuzzy

#### 4. Defuzzyfikasi Nilai

Input dari proses *defuzzyfikasi* yaitu suatu himpunan *fuzzy* yang diperoleh dari komposisi aturan-aturan *fuzzy*, sedangkan output yang dihasilkan merupakan suatu bilangan pada *domain* himpunan *fuzzy* tersebut. Sehingga jika diberikan sebuah himpunan *fuzzy* dalam *range* tertentu, maka harus diambil suatu nilai *crisp* tertentu. (Sri Kusumadewi 2002 : 97) a b c domain Derajat Keanggotaan  $\mu[z]$  Perhitungan *Fuzzyfikasi* Data Persepsi Pelanggan dilakukan dengan cara menggunakan langkah awalnya adalah mencari nilai c, a, dan b untuk tiap kriteria dengan cara sebagai berikut:

$$\text{Batas bawah (c)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i1} + n_2 + b_{i2} * n_3 + \dots + b_{i(k-1)} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots n_k}$$

$$\text{Batas tengah (a)} = \frac{b_{i1} * n_1 + b_{i2} * n_2 + b_{i3} * n_3 + \dots + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots n_k}$$

$$\text{Batas atas (b)} = \frac{b_{i2} * n_1 + b_{i3} * n_2 + \dots + b_{ik} * n_{i(k-1)} + b_{ik} * n_k}{n_1 + n_2 + n_3 + \dots n_{(k-1)} + n_{jk}}$$

Nilai a (batas tengah) diperoleh dari jumlah data dibagi dengan banyaknya data pada setiap pilihan jawaban (Tidak baik, baik, sangat baik). Untuk nilai



batas bawah (c) nilainya sama dengan a, sedangkan batas atas c merupakan nilai maksimal dari data jawaban responden. Perhitungan c, a, dan b terdapat pada lampiran. Rata-rata nilai c, a, dan b tersebut merupakan nilai *Fuzzyfikasi* (untuk mendapatkan suatu nilai tunggal yang representatif) dengan menggunakan *Arithmetic Mean* yang diformulasikan sebagai berikut :

$$m A \dot{C} B = (m A x) + m B[y] / 2$$

### 2.2.6. Penentuan Nilai Gap Terbobot ke-5

Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja/prestasi perusahaan dengan cara/ukuran yang berbeda, atau bisa juga mereka keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Pada Gap 5 menerapkan pasangan 22 skala atribut yang identik, dimana skala yang satu merupakan upaya untuk peningkatan kinerja yang dirasakan dari sebuah pelayanan dan skala lainnya merupakan taksiran terhadap harapan pelanggan tentang level pelayanan yang nantinya bisa diterima (Kim dkk., 2004). Dari 22 skala atribut kualitas pelayanan tersebut, masing-masing mewakili dimensi yang berbeda-beda, yaitu:

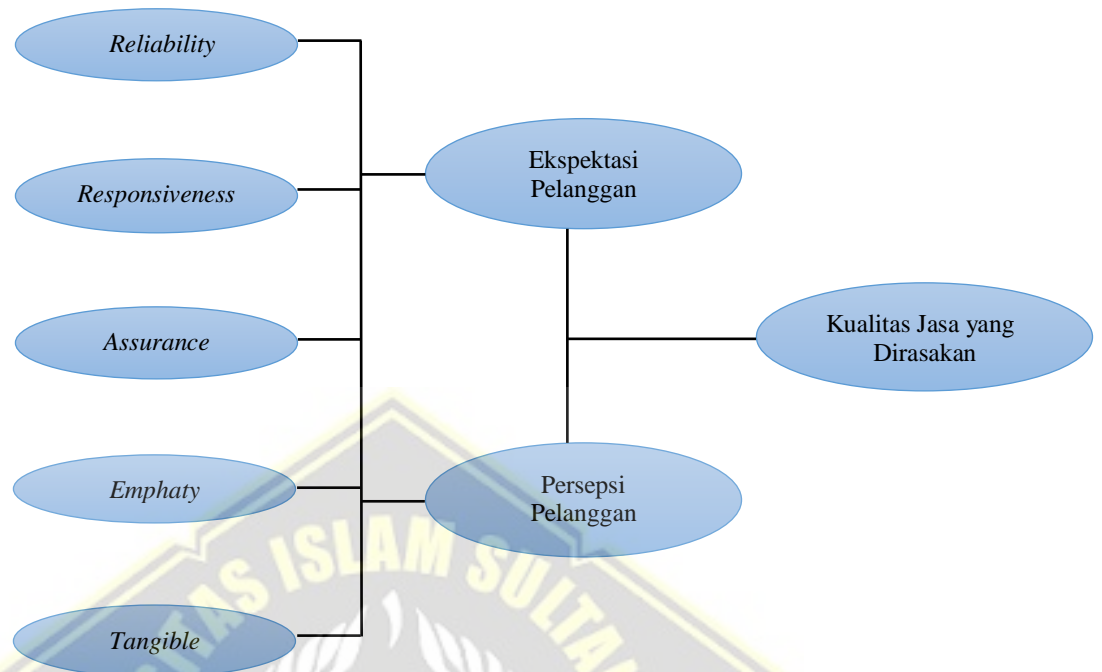
1. Pernyataan 1-4 merupakan pernyataan yang mewakili dimensi *tangibles*.
2. Pernyataan 5-9 merupakan pernyataan yang mewakili dimensi *reliability*.
3. Pernyataan 10-13 merupakan pernyataan yang mewakili dimensi *responsiveness*.
4. Pernyataan 14-17 merupakan pernyataan yang mewakili dimensi *assurance*.
5. Pernyataan 18-22 merupakan pernyataan yang mewakili dimensi *empathy*.

### 2.2.7. Identifikasi Gap 1 s/d Gap 4

Menurut Parasuraman, Berry, dan Zeithaml, di antara ke-5 gap, gap 5 merupakan gap terpenting. Kunci untuk menghilangkan gap tersebut yaitu dengan menghilangkan gap 1 hingga gap 4.

1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen.  
Pihak manajemen perusahaan tidak bisa secara akurat memahami harapan pelanggannya.
2. Gap antara manajemen terhadap keinginan konsumen dan kualitas jasanya. Kadang kala manajemen bisa memahami secara tepat apa yang diinginkan para pelanggan, namun mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Ini bisa disebabkan berbagai penyebab antara lain; tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, adanya kelebihan permintaan.
3. Gap antara jasa yang dimiliki dan jasa yang diberikan.  
Gap ini disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya; karyawan kurang terlatih, beban kerja terlalu berlebihan, standar kerja tidak dapat ditetapkan.
4. Gap antara jasa yang dimiliki dan informasi yang ada diluar (eksternal).  
Seringkali harapan para pelanggan dipengaruhi iklan dan pernyataan / janji / slogan yang dibuat perusahaan. Resikonya, harapan para pelanggan membumbung tinggi dan sulit dipenuhi, terutama jika perusahaan memberikan janji yang muluk-muluk.

Untuk gap 1 s.d gap 4 data yang dikumpulkan secara umum, dianalisis dengan cara membandingkan nilai rata-rata dengan nilai maximum yang mungkin dicapai. Untuk dapat mengetahui kesenjangan jasa yang diharapkan dengan yang dirasakan yang ditampilkan kedalam 5 bentuk *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (kemahiran), *reponsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dari kelima dimensi tersebut maka akan dirancang sebagai model penelitian. Segara grafis model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.6 Model Penelitian

### 2.2.8. Upaya Peningkatan Kualitas pelayanan

#### Menghilangkan Gap 1

1. Memberi kesempatan kepada para pasien untuk menyampaikan ketidakpuasan mereka kepada pihak puskesmas.
2. Mencari tahu keinginan dan harapan para pasien Puskesmas.
3. Mencari tahu keinginan dan harapan para pasien
4. Melakukan penelitian yang mendalam terhadap pasien.
5. Membentuk suatu panel pasien.
6. Menanyakan kepuasan pasien segera setelah bertransaksi dengan puskesmas.
7. Melakukan studi komprehensif mengenai harapan pasien.
8. Menindak lanjuti penemuan riset pelayanan seefektif mungkin.
9. Mempertinggi interaksi antara puskesmas dan para pasien.

10. Memperbaiki kualitas komunikasi antar sumber daya manusia di dalam puskesmas.
11. Mengurangi birokrasi puskesmas

### **Menghilangkan Gap 2**

1. Memberbaiki kualitas kepemimpinan di puskesmas.
2. Mempertinggi komitmen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan.
3. Mendorong sumber daya manusia untuk lebih inovatif dan reseptif terhadap gagasan-gagasan baru.
4. Standarisasi pekerjaan-pekerjaan tertentu terutama yang rutin sifatnya.
5. Penetapan tujuan yang ingin dicapai secara efektif (atas dasar keinginan dan harapan para pasien).

### **Menghilangkan Gap 3**

1. Memperjelas pembagian pekerjaan.
2. Meningkatkan kesesuaian antara sumber daya manusia, teknologi, dan pekerjaan.
3. Mengukur kinerja dan memberikan imbalan sesuai dengan kinerja.
4. Memberikan kewenangan yang lebih besar kepada sumber daya manusia yang lebih “dekat” dengan para pasien.
5. Membangun kerjasama antar sumber daya manusia.
6. Memperlakukan para pasien seperti bagian dari keluarga besar.

### **Menghilangkan Gap 4**

1. Memperlancar arus komunikasi antar unit promosi iklan dan unit operasi, antara unit penjualan dan unit operasi, dan antara unit personalia , pemasaran, dan operasi.
2. Memberikan layanan yang konsisten di semua tingkatan perusahaan.
3. Memberikan perhatian yang lebih besar pada aspek-aspek vital kualitas pelayanan.

4. Menjaga agar pesan-pesan yang disampaikan secara eksternal tidak membentuk harapan para pelanggan yang melebihi kemampuan perusahaan.
5. Mendorong para pelanggan untuk menjadi pelanggan yang baik dan setia.

Setelah melakukan proses penyelesaian yang telah diuraikan diatas, maka langkah akhir yaitu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Puskesmas Gribig. Upaya peningkatan kualitas bertujuan untuk meningkatkan/memajukan perusahaan agar harapan para pengguna jasa bisa tercapai.

#### **2.2.9. Service Quality**

Definisi *Servicequality* yaitu perbedaan antara kenyataan antara fakta dengan harapan konsumen atas layanan yang didapatkan oleh konsumen. Apabila kenyataan atau persepsi konsumen lebih dari yang diharapkan konsumen maka layanan dapat diartikan berkualitas. Sedangkan apabila kenyataan atau persepsi konsumen kurang dari yang diharapkan oleh konsumen maka layanan dapat dikatakan kurang berkualitas. Dan apabila persepsi konsumen sama dengan yang diharapkan konsumen maka layanan memuaskan. Sehingga *servicequality* memiliki arti sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan, permintaan dan keinginan para konsumen serta penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen yang tepat atau sesuai.

Metode yang bisa digunakan apabila ingin mengetahui atribut-atribut yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki terhadap kualitas layanan yang diberikan pihak tertentu terhadap para konsumen berdasarkan nilai gap antara layanan yang diterima dengan harapan konsumen yaitu dengan menggunakan metode *Service Quality*. Diantara berbagai metode pengukuran pelayanan, metode yang sering digunakan yaitu (*servqual*)



dikarenakan syarat validitas secara perhitungan dan pengukuran perkembangan sudah memenuhi syarat dan aturannya

Metode *Service Quality* terdiri dari 2 bagian, yaitu penilaian dan pembobotan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para konsumen akan memberikan bobot pada setiap atribut pertanyaan yang telah diberikan (*constartsumratingscale*). Dan para konsumen juga memberikan penilaian terhadap 5 dimensi pelayanan untuk masing-masing kriteria pelayanan. Dengan teori berikut nilai *service quality* bisa diperoleh dengan mencari selisih antara nilai persepsi konsumen dengan nilai harapan konsumen. Untuk menghitung bobot masing-masing kriteria layanan yaitu sebagai berikut dengan nilai kualitas layanan (*serviceQuality*) = (Nilai persepsi – Nilai harapan) x Bobot [10] .

Menurut Yuniar, dkk dengan penelitiannya yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode *ServiceQuality* di PT.X” mengemukakan bahwa model *servqual* bisa dilakuka dengan penelitian berdasarkan *customer perceived quality*. Sehingga dapat didefinisikan bahwa metode *servqual* merupakan kualitas layanan untuk mengukur seberapa besar perbedaan anatra layanan yang diterima konsumen dengan harapan konsumen atas layanan yang diterima (Parasuraman, et.al.)

Langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam melakukan metode *Servqual* yaitu antarlain sebagai berikut:

1. Tentkan rata-rata persepsi ( $\rho$ ) untuk setiap variabel.

$$\rho = \frac{\sum_{i=1}^n p^i}{n}$$

Dimana :

$\rho$  = Rata-rata persepsi untuk setiap variable

$p^i$  = Nilai persepsi yang diberikan alumni atau manajemen untuk pertanyaan ke-i



$n$  = Jumlah responden

2. Tentukan rata-rata nilai harapan ( $\bar{E}$ ) untuk setiap variable.

$$\bar{E} = \frac{\sum_{i=1}^R E^i}{n}$$

Dimana :

$\bar{E}$  = Rata-rata nilai harapan untuk setiap variabel

$E^i$  = Nilai harapan yang diberikan untuk pertanyaan ke- $i$

$n$  = Jumlah responden

3. Tentukan *Servqual Score* ( $S$ ) untuk setiap variabel

$$S = P - \bar{E}$$

Dimana

$S$  = *Servqual Score* untuk setiap variabel

$P$  = Rata-rata persepsi untuk setiap variabel

$\bar{E}$  = Rata-rata nilai harapan untuk setiap variable

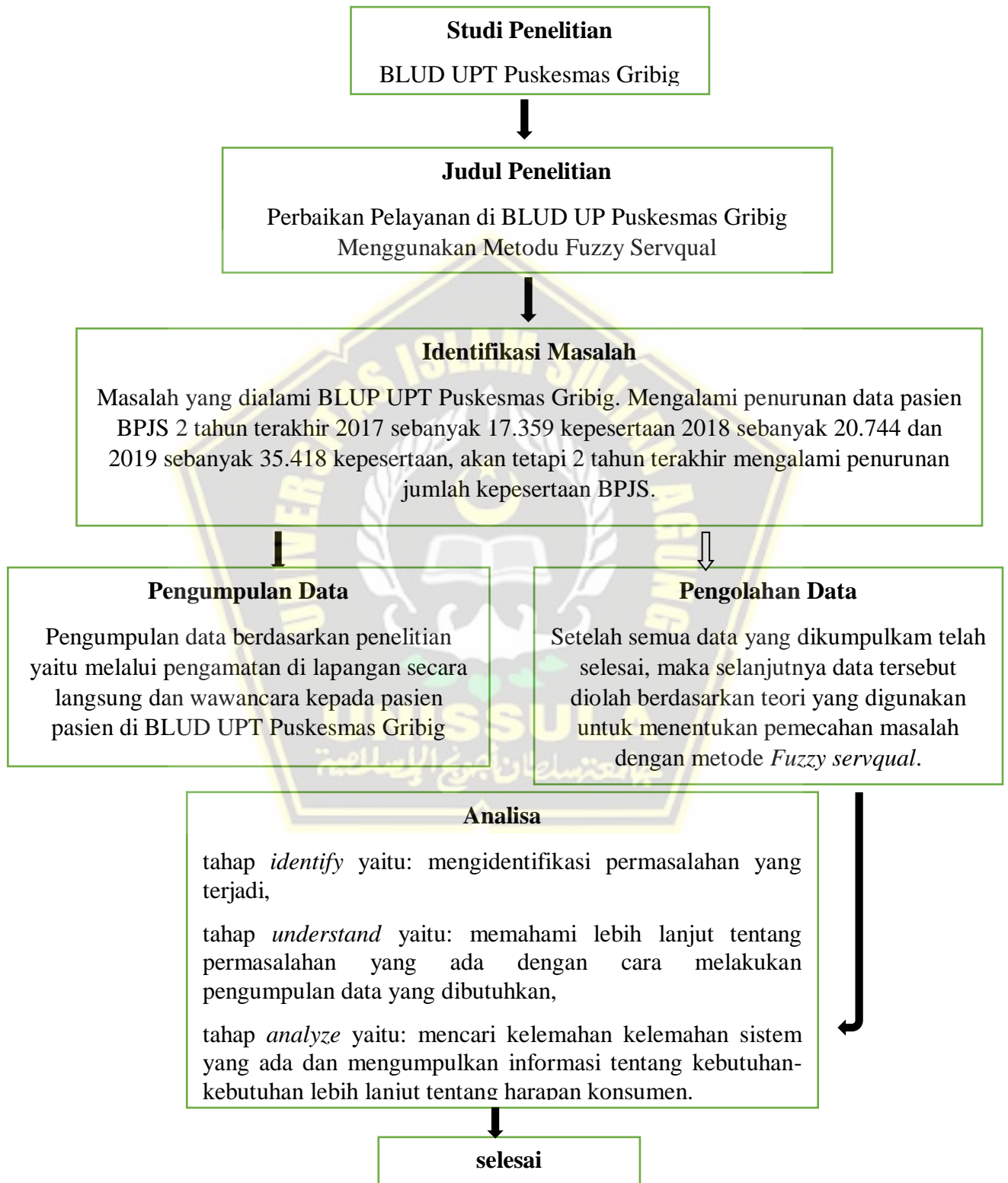
## 2.3. Hipotesis dan Kerangka teoritis

### 2.3.1. Hipotesis

Pelayanan merupakan salah satu bagian terpenting dalam suatu usaha, suatu usaha bisa berjalan lancar jika pelayanan berjalan secara optimal sehingga efektif dan efisien. Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, hipotesa dari penelitian ini adalah memberikan cara terbaik untuk suatu pelayanan Masyarakat pada Badan Layanan Umum Daerah yang mengacu pada “kepuasan” agar pelayanan masyarakat lebih optimal, Para peneliti menggunakan Metode *Fuzzy Servqual* agar dapat mendapatkan pelayanan terbaik sehingga dapat mengoptimalkan suatu pelayanan jasa.

### 2.3.2. Kerangka teoritis

Pada penelitian ini, peneliti ingin membahas tentang perbaikan pelayanan pasien di Puskesmas Gribig menggunakan metode *Fuzzy Srvqual*



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan suatu jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian. Jawaban itu masih perlu diuji secara empiris, dan untuk maksud inilah dibutuhkan pengumpulan data. Data yang dikumpulkan ditentukan oleh variabel-variabel yang ada dalam hipotesis. Data dikumpulkan oleh sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Sampel tersebut terdiri atas sekumpulan unit analisis sebagai sasaran penelitian.

Variabel-variabel yang diteliti terdapat pada unit analisis yang bersangkutan dengan sampel penelitian. Data yang dikumpulkan dari setiap variabel ditentukan oleh definisi operasional variabel yang bersangkutan. Definisi operasional menunjuk pada dua hal yang penting dalam hubungannya dengan pengumpulan data, yaitu indikator empiris dan pengukuran.

Studi Lapangan sebagai kelanjutan dari studi pendahuluan ini akan menggali lebih dalam informasi mengenai tentang proses pelayanan terhadap pasien . Proses wawancara dan observasi langsung digunakan dalam tahap studi lapangan ini.

Jenis perolehan data penelitian ini adalah:

#### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang didapat dari sumbernya secara langsung, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 2005). Data primer yang ada dalam penelitian ini adalah data-data dari kuisisioner. Data yang diperlukan

- a. Identitas Responden
- b. Harapan pelanggan Terhadap Faktor Pelayanan
- c. Kepuasan pelanggan Terhadap Faktor Pelayanan

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh sendiri dari pengumpulannya oleh peneliti (Marzuki, 2005). Data sekunder diperoleh dari berbagai bahan studi pustaka, baik berupa buku, jurnal-jurnal dan dokumen lainnya yang ada hubungannya dengan materi kajian yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Beserta data jumlah pasien berobat.

### 3.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk data yang dibutuhkan, maka metode yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

#### 1. Metode Pustaka

Metode ini merupakan pengumpulan data dari beberapa referensi, serta tulisan ilmiah yang mendukung terbentuknya suatu landasan teori. Studi literatur dilakukan untuk memperdalam teori maupun metode yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah yang telah ditentukan sebelumnya. Teori dan informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dari literatur yang sudah didapat. Studi literatur dilakukan dengan cara mencari buku dan membaca buku-buku referensi, jurnal dan buku-buku lainnya yang dapat mendukung penyusunan penelitian tersebut. Buku-buku tersebut yang digunakan sebagai acuan dalam menyusun landasan teori sesuai dengan masalah yang diteliti. Berdasarkan studi pustaka diputuskan bahwa untuk mencapai Kepuasan pada produk ataupun sistem dapat digunakan metode *Fuzzy Servqual*.

#### 2. Studi Lapangan

Studi lapangan dapat dilakukan dengan metode observasi dan wawancara. Observasi lapangan dilakukan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di lapangan. Pada observasi ini akan didapatkan mengenai permasalahan-permasalahan yang terjadi di lapangan. Peneliti akan mengidentifikasi dari penyebab suatu permasalahan tersebut sehingga data

memberikan solusi yang tepat. Pada metode observasi dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap sistem yang meliputi penyebab terjadinya masalah, proses pelayanan pasien di rawat jalan Sedangkan wawancara dilakukan dengan tanya jawab terhadap pihak-pihak yang berkaitan.

### 3.3 Pengujian hipotesa

Pelayanan merupakan salah satu bagian terpenting dalam sebuah usaha, sebuah usaha dapat berjalan lancar apabila pelayanan berjalan secara optimal sehingga efektif dan efisien. Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, hipotesa dari penelitian dapat memberikan cara terbaik untuk suatu pelayanan Masyarakat pada Badan Layanan Umum Daerah yang mengacu pada “kepuasan” agar pelayanan masyarakat lebih optimal, peneliti menggunakan Metode *FuzzyServqual* agar dapat mendapatkan pelayanan terbaik sehingga dapat mengoptimalkan suatu pelayanan umum

### 3.4 Metode Analisa

#### Uji Kecukupan Data

Teknik pengolahan data adalah :

Analisis data untuk menguji kecukupan data dari kuesioner dengan menggunakan rumus Bernoulli sebagai berikut :

$$N = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p.q}{e^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

Keterangan :

N = jumlah sampel minimum.

Z = nilai distribusi normal

e = toleransi eror

p = prosentase kuesioner dijawab benar

q = prosentase kuesioner dijawab salah



### Uji Validitas Data

Analisis data untuk mengetahui validitas dari pertanyaan kuesioner kedua dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut (Arikunto 1992 : 138):

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots(3.2)$$

Keterangan:

r = Tingkat validitas

X = Skor instrumen A

Y = Skor instrumen B

N = Banyak objek

Keputusan uji:

$r \geq T$  tabel item pertanyaan tersebut valid.

$r \leq T$  tabel pertanyaan tersebut tidak valid.

### Uji Reliabilitas Data

Analisis data untuk mengetahui *reliabilitas* dari kuesioner dengan menggunakan *software SPSS.24*

### Kerangka Kerja Penelitian

Untuk memberikan panduan dalam penyusunan suatu penelitian maka diperlukan adanya suatu metodologi penelitian dan kerangka kerja penelitian. Kerangka kerja ini merupakan urutan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini. Adapun Kerangka Kerja dari penelitian ini dapat dilihat pada Uraian Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan masing-masing langkahnya dapat diuraikan seperti berikut ini :



### 1. Identifikasi Ruang Lingkup

Pada tahapan ini didefinisikan ruang lingkup permasalahan dan merumuskan masalah serta batasan masalah yang akan diteliti agar gambarannya jelas dan bahasan tidak melebar sesuai dengan topik.

### 2. Analisa Masalah

Langkah analisis permasalahan yaitu langkah untuk dapat memahami masalah yang telah ditentukan pada ruang lingkup atau batasan masalahnya. Teknik analisis yang digunakan dapat dilakukan dengan beberapa tahap berikut:

- a. tahap *identify* yaitu: mengidentifikasi permasalahan yang sedang terjadi,
- b. tahap *understand* yaitu: memahami lebih lanjut tentang permasalahan yang ada dengan cara melakukan pengumpulan data yang dibutuhkan,
- c. tahap *analyze* yaitu: mencari kelemahan-kelemahan sistem yang ada dan mengumpulkan data informasi tentang kebutuhan-kebutuhan lebih lanjut tentang harapan konsumen.

### 3. Mempelajari Literatur Yang Berkaitan Dengan Judul

Setelah menganalisa masalah atau menentukan tujuan yang akan dicapai, maka perlu untuk mempelajari literatur yang berhubungan dengan permasalahan. Sumber literatur bisa didapatkan dari perpustakaan, jurnal internasional, artikel, yang membahas tentang Logika *Fuzzy*, metode *service quality*, tentang sistem pelayanan, analisa kepuasan pelanggan serta bahan bacaan lain yang dapat mendukung penelitian.

### 4. Menentukan Faktor dan Kriteria

Faktor dan Kriteria dalam penelitian tentang kualitas pelayanan ini mengacu kepada 5 Dimensi *Servqual*

- a. *Eminensi* (Keunggulan), merupakan kesanggupan untuk memberikan jasa ataupun pelayanan yang lebih sesuai dengan janji serta akurat dan memuaskan. Artinya pelayanan dapat diberikan pihak tertentu dapat memberikan tanggung jawab dan kepercayaan. Seperti kemampuan para

karyawan dalam berkomunikasi yang sopan dan ramah. Hal ini berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen, pengguna jasa dan juga persepsi konsumen terhadap kehandalan dan kemampuan yang telah diberikan pihak pengelola. Hubungan wujud fisik dengan kepuasan pelanggan yaitu dengan pengelihatan pelanggan dengan bukti fisik yang ada sehingga menimbulkan persepsi dari pelanggan. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap wujud fisik maka tingkat kepuasan pelanggan semakin tinggi. Hal ini yang menunjukkan bahwa wujud fisik sangat berpengaruh penting dalam hal untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

- b. *Reliability* (kehandalan), adalah kemampuan untuk memberikan jasa ataupun pelayanan yang sesuai dengan janji serta akurat dan memuaskan. Artinya pelayanan yang diberikan pihak tertentu bisa memberikan tanggung jawab dan kepercayaan. Seperti kemampuan karyawan dalam berkomunikasi yang sopan dan ramah terhadap konsumen. Hal ini berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen dan juga persepsi konsumen terhadap kehandalan dan kemampuan yang telah diberikan pihak pengelola jasa.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap), adalah suatu respon atau kesigapan dan ketersediaan para staf atau karyawan dalam membantu para pelanggan atau konsumen dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Hal ini berarti apabila pengelola perusahaan tidak bisa menepati atau memberikan suatu respon yang baik dan tepat maka resiko yang akan terjadi banyaknya pelanggan yang akan pergi dengan adanya persepsi antara pelanggan satu dengan yang lainnya.
- d. *Assurance* (jaminan), adalah kemampuan para staf atau karyawan mengenai pengetahuan dan sopan satun karyawan, keterlampilan dalam memberikan informasi dan berkomunikasi, atau kemampuan untuk memberikan suatu kepercayaan dan jaminan keamanan terhadap konsumen atau pelanggan dari bahaya dan resiko yang akan terjadi.
- e. *Empaty* (Kepedulian), adalah kemampuan pengelola atau perusahaan dalam memberikan perhatian yang bersifat individual terhadap para

kosumennya. Seperti halnya dengan cara memberikan sikap yang sopan tulus terhadap pelanggan, dan memberikan kemudahan untuk berinteraksi dengan pengelola untuk memahami keinginan atau kebutuhan konsumen secara spesifik.

#### 5. Menyusun dan Menyebarkan Kuesioner

Informasi yang akan digunakan adalah sumber informasi primer dan sumber informasi sekunder, dimana data tersebut didapatkan dari responden / pelanggan.

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu metode survei yaitu teknik pengumpulan dan analisis data yang berupa opini dari responden yang diteliti melalui tanya jawab, dalam metode survei ini, penulis menggunakan kuesioner (pertanyaan tertulis) yang dibuat mengacu kepada 5 Dimensi *SERVQUAL*, dan untuk pengisiannya menggunakan skala likert 5 Poin sebagai panduan untuk melihat kepuasan pelanggan.

#### 6. Rekapitulasi Hasil Pengumpulan Data

Data yang diperoleh melalui kuesioner, selanjutnya akan dikumpulkan dan disusun dalam bentuk tabulasi, data akan dikelompokkan berdasarkan masing-masing kriteria dan faktor pelayanan.

#### 7. Pengolahan Data dan Analisa Data

- a. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya akan diolah untuk dapat menentukan rata-rata skor persepsi dan harapan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan Puskesmas.
- b. Selanjutnya akan dihitung Gap antara persepsi dan harapan dengan cara mengurangkan nilai persepsi dengan nilai skor harapan.
- c. Setelah didapatkan nilai Gap selanjutnya akan dihitung skor *SERVQUAL* dengan cara menghitung rata-rata Gap antar kriteria.
- d. Agar hasil perhitungan *SERVQUAL* lebih akurat maka selanjutnya akan dilakukan perhitungan skor *SERVQUAL* menggunakan teknik *fuzzifikasi* dengan metode mamdani.

8. Implementasi dan Pengujian Selanjutnya akan dilakukan implementasi dan analisa *Fuzzy Servqual*.
9. Hasil dan Kesimpulan Langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan dari pengujian sistem dengan yang ada di lapangan dan mencocokkan hasilnya.

#### **4.5 Pembahasan**

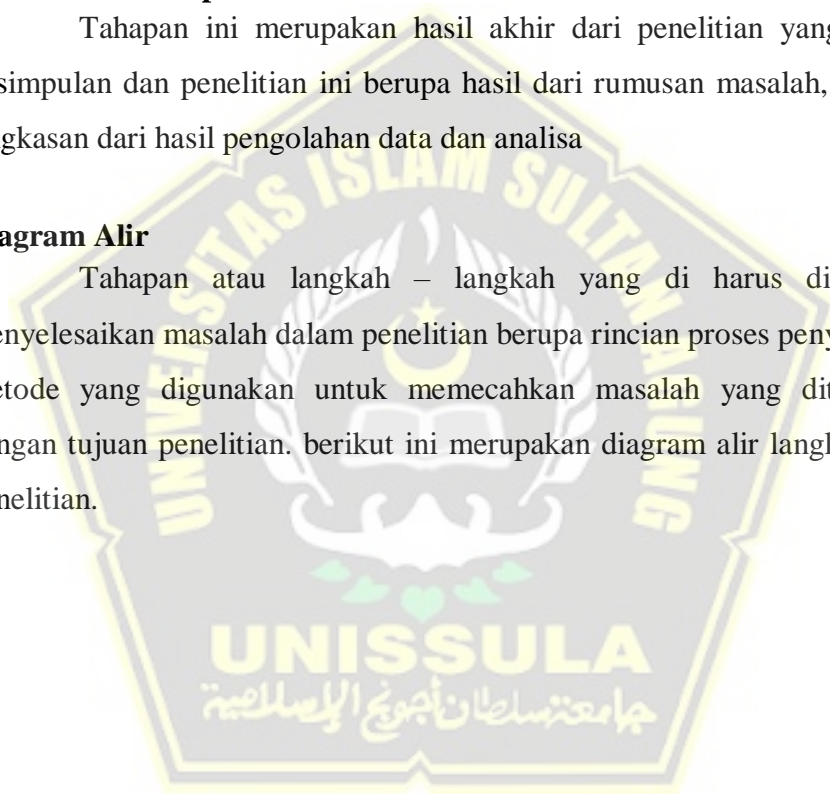
Setelah dilakukan analisa data maka akan dilakukan pembahasan berdasarkan hasil analisa dan data menggunakan metode *Fuzzy Servqual*.

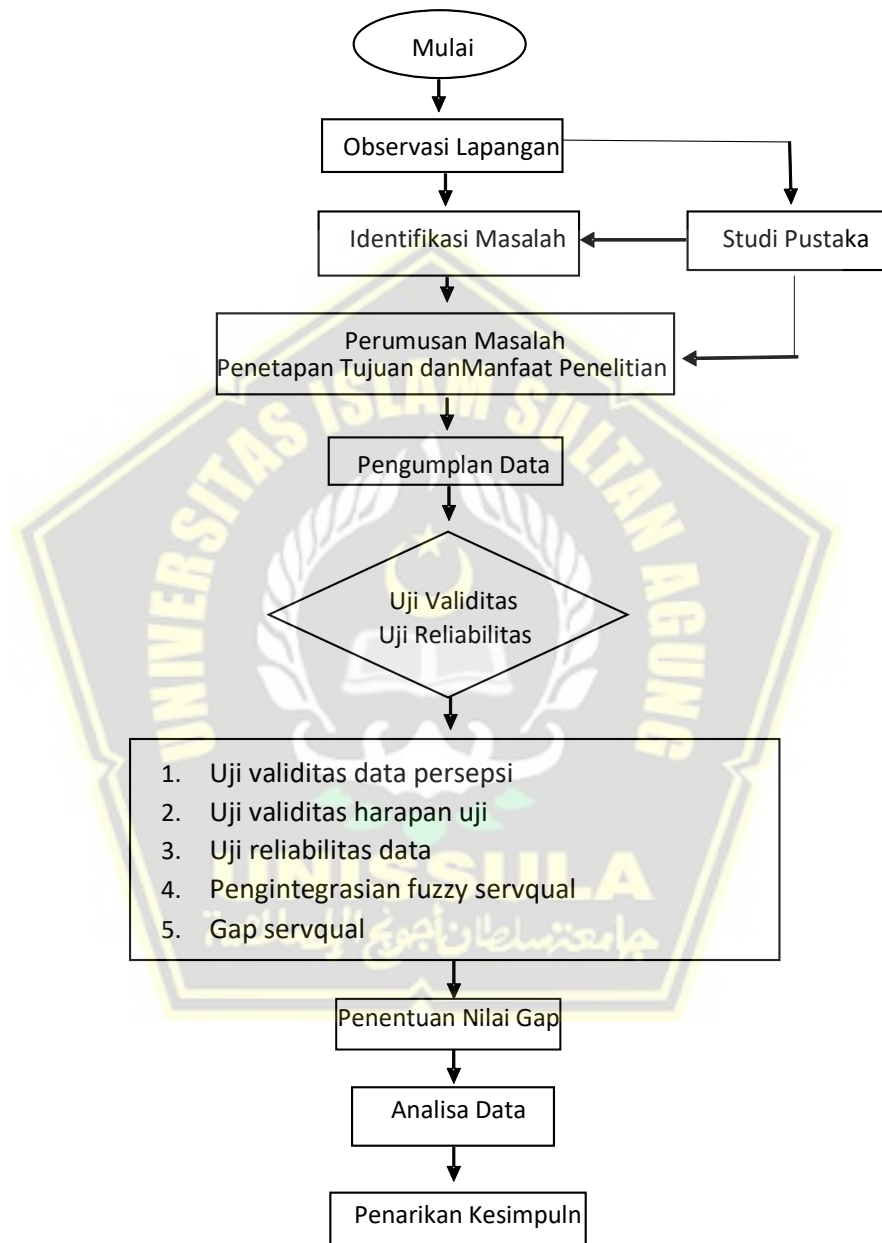
#### **4.6 Penarikan Kesimpulan**

Tahapan ini merupakan hasil akhir dari penelitian yang dilakukan kesimpulan dan penelitian ini berupa hasil dari rumusan masalah, yang berisi ringkasan dari hasil pengolahan data dan analisa

#### **4.7 Diagram Alir**

Tahapan atau langkah – langkah yang di harus dilalui untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian berupa rincian proses penyelesain dan metode yang digunakan untuk memecahkan masalah yang diteliti sesuai dengan tujuan penelitian. berikut ini merupakan diagram alir langkah-langkah penelitian.





**Gambar 3.1 Diagram Alir**



## BAB IV

### PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### 4.1. Pengumpulan Data

Perancangan teknik pengumpulan data menunjukkan bagaimana langkah yang diambil untuk mengumpulkan data yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam pengumpulan data ini meliputi:

##### 4.1.1. Pengumpulan Data Profil BLUD UPT Puskesmas Gribig

Pada tahap pengumpulan data ini terdapat berbagai pengetahuan-pengetahuan dari BLUD UPT Puskesmas Gribig, yaitu meliputi pengetahuan tentang berdirinya BLUD UPT Puskesmas Gribig, Visi dan Misi, berbagai fasilitas BLUD UPT Puskesmas Gribig dan lain sebagainya yang berhubungan dengan manajemen BLUD UPT Puskesmas Gribig.

##### a. Wawancara

Metode wawancara adalah cara pengumpulan data dengan jalan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak puskesmas tentang sistem pelayanan yang ada serta data yang kita perlukan. Dalam teknik wawancara ini bertujuan untuk mengumpulkan berbagai data yang dibutuhkan dalam penelitian di BLUD UPT Puskesmas Gribig. Dalam proses wawancara pengambilan data dengan proses ini dibuthkan nara sumber yaitu dari pihak manajemen BLUD UPT Puskesmas Gribig dan para pasien yang datang ke BLUD UPT Puskesmas Gribig.

##### b. Pengamatan/Observasi

Pengamatan adalah metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dilapangan guna menentukan serta membuat daftar pertanyaan yang akan kita berikan kepada para konsumen untuk diisi.

### c. Dokumen dari pihak manajemen

Dari bagian ini, data yang diperoleh berupa dokumen-dokumen tentang manajemen BLUD UPT Puskesmas Gribig. Data tersebut berisikan tentang kualitas jasa, berdirinya BLUD UPT Puskesmas Gribig, visi dan misi dan berbagai kejelasan tentang manajemen BLUD UPT Puskesmas Gribig.

#### 4.1.2. Pengumpulan Data Atribut Kuesioner

Pengumpulan data atribut kuesioner merupakan pengumpulan data untuk pengerjaan atau pengisian kuesioner. Pengumpulan data atribut kuesioner berisikan tentang sistem pelayanan manajemen yang ada di BLUD UPT Puskesmas Gribig.

Pengenalan atribut pertanyaan yang berhubungan dengan kondisi dan situasi yang ada di BLUD UPT Puskesmas Gribig. Dengan cara atribut pertanyaan tersebut diberikan pada pihak manajemen BLUD UPT Puskesmas Gribig, apakah atribut tersebut sudah sesuai atau ada penambahan atribut dari pihak manajemen BLUD UPT Puskesmas Gribig.

Jika dalam atribut-atribut tersebut ada pertanyaan yang belum ada, maka pihak manajemen akan memberi masukan berupa daftar pertanyaan untuk selanjutnya disusun menjadi sebuah kuesioner.

Dalam pengumpulan data atribut kuesioner melalui beberapa cara diantaranya:

##### a. Wawancara

Dalam wawancara untuk memperoleh berbagai atribut yang diperlukan dalam sebuah kuesioner diperlukan nara sumber yaitu dari pihak manajemen dan dari pasien yang mau berobat di BLUD UPT Puskesmas Gribig.

##### b. Angket

Adalah metode pengumpulan informasi berdasarkan daftar pertanyaan yang kemudian kita berikan kepada para pasien pengguna jasa puskesmas untuk diisi sesuai dengan penilaian mereka terhadap hal-hal yang kita

ungkapkan. Jika ada atribut yang belum ada dalam daftar pertanyaan, maka para pasien bisa mengisi dibagian lembar yang disediakan khusus mengisi daftar atribut menurut para pasien.

#### 4.1.3. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan pada setiap daftar pernyataan dengan menggunakan persamaan (2.6) dan di bantu program SPSS. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka atribut dinyatakan valid
- nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka atribut dinyatakan tidak valid.
- $r_{tabel}$  dengan ketentuan  $df = (n-2)$  dan tingkat signifikan 5% yaitu  $df = (100-2) = 98$  Untuk menghitung  $r_{tabel}$  terlebih dahulu dicari  $t_{tabel}$  dengan menggunakan atau berdasarkan Titik Persentase Distribusi  $df = 98$ , maka nilai  $t_{tabel} = 0,1984467$

$$r_{tabel} = \frac{t}{\sqrt{ddd + t^2}}$$

$$r_{tabel} = \frac{1,984467}{\sqrt{98 + (1,984467)^2}}$$

$$r_{tabel} = \frac{1,984467}{\sqrt{98 + 3,938111}}$$

$$r_{tabel} = \frac{1,984467}{\sqrt{101,938111}}$$

$$r_{tabel} = \frac{1,984467}{10,096440}$$

$$r_{tabel} = 0,196551 \approx 0,197$$

Untuk perhitungan manual dengan menggunakan persamaan (2.6), nilai validitas atribut pertama kuesioner persepsi adalah sebagai berikut:

Berdasarkan tabel perhitungan (lampiran4) atribut pertama sebagai atribut Xi dapat diketahui nilai-nilai yang dibutuhkan dalam menghitung nilai validitas atribut pertama kuesioner presepsi yaitu:

$$\sum X_1 = 322 \quad \sum X_1 Y = 23.932 \quad \sum X_1^2 = 1.110$$

$$\sum Y = 7.305 \quad \sum Y^2 = 544.655$$

$$r_{x_1 y} = \frac{100(23.932) - (322)(7305)}{\sqrt{\{(100)(1.110) - (322)^2\}\{(100)(544.655) - (7.305)^2\}}}$$

$$r_{x_1 v} = \frac{2.393.200 - 2.352.210}{\sqrt{\{111.000 - 103.684\}\{54.465.500 - 53.363.025\}}}$$

$$r_{x_1 v} = \frac{40.990}{\sqrt{(7.316)(1.102.475)}}$$

$$r_{x_1 y} = \frac{40.990}{\sqrt{8.065.707.100}}$$

$$r_{x_1 y} = \frac{40.990}{89.809,28}$$

$$r_{x_1 y} = 0,4564116 \approx 0,456$$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung} = 0,456 > r_{tabel} = 0,196$  artinya bahwa atribut pertama dari kuesioner harapan dinyatakan valid. Untuk pengujian validitas pada atribut lainnya dihitung dengan cara yang sama menggunakan SPSS seperti yang terdapat di lampiran 7 dan lampiran 8, sehingga di peroleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1 Uji Validitas Data Presepsi (Kenyataan)

No	Atribut	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Validitas
<b>Tangible ( bukti fisik)</b>				
1	Penampilan gedung dan interior bangunan.	0,456	0,196	Valid

2	Kondisi Puskesmas bersih dan nyaman	0,529	0,196	Valid
3	Penampilan petugas Kesehatan	0,587	0,196	Valid
4	Fasilitas yang disediakan lengkap dan memadai	0,399	0,196	Valid
<b><i>Reliability(kehandalan)</i></b>				
5	Petugas memberikan pelayanan secara tepat	0,780	0,196	Valid
6	Penyelesaian keluhan pasien	0,733	0,196	Valid
7	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang diinginkan	0,734	0,196	Valid
<b><i>Responsiveness(daya tangkap)</i></b>				
8	Petugas dengan cepat melayani pasien	0,790	0,196	Valid
9	Kesediaan petugas dalam membantu pasien	0,708	0,196	Valid
10	Petugas memberikan informasi yang jelas seputar jasa Kesehatan	0,734	0,196	Valid
11	Penanganan terhadap keluhan pasien	0,706	0,196	Valid
<b><i>Asurance (Jaminan)</i></b>				
12	Petugas dapat menumbuhkan rasa percaya kepada pasien	0,811	0,196	Valid
13	Pertugas mampu menjawab pertanyaan pasien	0,794	0,196	Valid
14	Petugas terampil dalam melayani pasien	0,774	0,196	Valid
15	Petugas mampu membuat pasien nyaman saat memberikan pelayanan	0,822	0,196	Valid
<b><i>Empaty ( Kepedulian)</i></b>				
16	Petugas ramah dan sopan dalam melayani pasien	0,755	0,196	Valid
17	Petugas berkomunikasi baik dengan pasien	0,792	0,196	Valid
18	Petugas memperlakukan pasien dengan penuh perhatian	0,788	0,196	Valid
19	Petugas mampu memahami kebutuhan pasien	0,755	0,196	Valid



Tabel 4.2 Uji Validitas Data Harapan

No	Atribut	$r_{hhhtung}$	$r_{tabel}$	Validitas
<b><i>Tangible ( bukti fisik)</i></b>				
1	Penampilan gedung dan interior bangunan.	0,490	0,196	Valid
2	Kondisi Puskesmas bersih dan nyaman	0,604	0,196	Valid
3	Penampilan petugas Kesehatan	0,694	0,196	Valid
4	Fasilitas yang disediakan lengkap dan memadai	0,642	0,196	Valid
<b><i>Reliability(kehandalan)</i></b>				
5	Petugas memberikan pelayanan secara tepat	0,681	0,196	Valid
6	Penyelesaian keluhan pasien	0,654	0,196	Valid
7	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang diinginkan	0,754	0,196	Valid
<b><i>Responsiveness(daya tangkap)</i></b>				
8	Petugas dengan cepat melayani pasien	0,775	0,196	Valid
9	Kesediaan petugas dalam membantu pasien	0,741	0,196	Valid
10	Petugas memberikan informasi yang jelas seputar jasa Kesehatan	0,747	0,196	Valid
11	Penanganan terhadap keluhan pasien	0,636	0,196	Valid
<b><i>Asurance (Jaminan)</i></b>				
12	Petugas dapat menumbuhkan rasa percaya kepada pasien	0,806	0,196	Valid
13	Pertugas mampu menjawab pertanyaan pasien	0,789	0,196	Valid
14	Petugas terampil dalam melayani pasien	0,712	0,196	Valid
15	Petugas mampu membuat pasien nyaman saat memberikan pelayanan	0,768	0,196	Valid
<b><i>Empaty ( Kepedulian)</i></b>				
16	Petugas ramah dan sopan dalam melayani pasien	0,750	0,196	Valid
17	Petugas berkomunikasi baik dengan pasien	0,727	0,196	Valid
18	Petugas memperlakukan pasien dengan penuh perhatian	0,814	0,196	Valid
19	Petugas mampu memahami kebutuhan pasien	0,816	0,196	Valid

Hasil uji validitas dari 19 atribut pertanyaan pada persepsi (kenyataan) dan harapan semua atribut pertanyaan dinyatakan valid karena nilai  $r_{hitung}$  data kepuasan pelayanan (kenyataan) dan nilai  $r_{hitung}$  data harapan (harapan) pelayanan lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  sehingga dapat dikatakan antara skor atau nilai masing masing atribut memiliki korelasi dengan keseluruhan atribut pertanyaan.

#### 4.2.4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas data dilakukan untuk menunjukkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian mempunyai keandalan sebagai alat ukur. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan persamaan (2.7) dengan kriteria sebagai berikut:

1. Apabila nilai *cronbach's alpha*  $\geq 0,6$  maka atribut dikatakan reliabel.
2. Apabila nilai *cronbach's alpha*  $< 0,6$  maka atribut dikatakan tidak reliabel. Hasil perhitungan uji reliabilitas pada persepsi (kenyataan), sebagai berikut:

a. Menghitung varians per atribut

$$\sigma_1 = \frac{\sum X_i^2}{N} - \frac{(\sum X)^2}{N^2} \quad (4.1)$$

$$\sigma_1 = \frac{1.110 - \frac{322^2}{100}}{100}$$

$$\sigma_1 = \frac{1.110 - \frac{103.684}{100}}{100}$$

$$\sigma_1 = \frac{1.110 - 1.036,84}{100}$$

$$\sigma_1 = 0,7316 \approx 0,732$$

Perhitungan varians untuk mencari  $\sigma_2, \sigma_3, \sigma_4, \dots, \sigma_{19}$  dilakukan menggunakan persamaan 4.1 sehingga di peroleh:

$$\begin{array}{lll} \sigma_2 = 0,438 & \sigma_3 = 0,730 & \sigma_4 = 0,902 \\ \sigma_5 = 0,506 & \sigma_6 = 0,682 & \sigma_7 = 0,548 \\ \sigma_8 = 0,594 & \sigma_9 = 0,602 & \sigma_{10} = 0,550 \\ \sigma_{11} = 0,562 & \sigma_{12} = 0,588 & \sigma_{13} = 0,610 \\ \sigma_{14} = 0,562 & \sigma_{15} = 0,700 & \sigma_{16} = 0,630 \\ \sigma_{17} = 0,700 & \sigma_{18} = 0,565 & \sigma_{19} = 0,574 \end{array}$$

$$\begin{aligned} \sum \sigma^2 &= \sigma_1^2 + \sigma_2^2 + \sigma_3^2 + \sigma_4^2 + \sigma_5^2 + \sigma_6^2 + \sigma_7^2 + \sigma_8^2 + \sigma_9^2 + \sigma_{10}^2 + \sigma_{11}^2 + \sigma_{12}^2 + \sigma_{13}^2 + \sigma_{14}^2 \\ &\quad + \sigma_{15}^2 + \sigma_{16}^2 + \sigma_{17}^2 + \sigma_{18}^2 + \sigma_{19}^2 \\ \sum \sigma_b^2 &= 11,79 \end{aligned}$$

b. Menghitung varians semua atribut

$$s_t^2 = \frac{\sum XX - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N} \quad (4.2)$$

$$s_t^2 = \frac{544655 - \frac{7305^2}{100}}{100}$$

$$s_t^2 = 110,2475$$

c. Menghitung varians total

$$r = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{s_t^2} \right)$$

$$r = \frac{19}{19-1} \left( 1 - \frac{11,79}{110,248} \right)$$

$$r = (1,0555)(0,8930)$$

$$r = 0,943$$

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai uji reliabilitas adalah 0,943. Sehingga *cronbach's alpha* pada atribut Presepsi (Kenyataan  $\geq n$ ) 0,6 dikatakan reliabel. Untuk perhitungan uji reliabilitas pada atribut Harapan dihitung seperti diatas menggunakan SPSS (Lampiran 9) sehingga diperoleh *cronbach's alpha* = 0,947. Maka *cronbach's alpha* pada atribut Harapan  $\geq$  0,6 dikatakan reliabel.

#### 4.2.5. Pengintegrasian Fuzzy Servqual

##### Penentuan Fuzzy Set

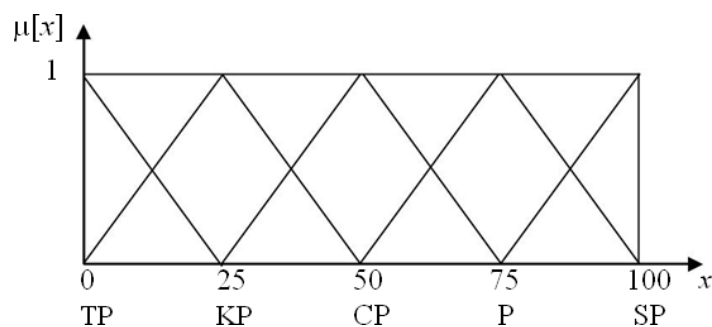
Tahapan ini dilakukan untuk menentukan skor yang harus diberikan oleh responden untuk setiap atribut yang diajukan dalam kuesioner. Penentuan *fuzzy set* dapat dilihat pada gambar berikut:

Untuk merepresentasikan atribut harapan digunakan kurva berbentuk representasi naik, representasi turun dan kurva segitiga untuk himpunan fuzzy.

Tabel 4.1 Diagram Fungsi Keanggotaan Untuk Presepsi

Semesta Pembicaraan	Nama Himpunan Fuzzy	Domain	Range
0-100	Tidak Puas	[0-25]	0 ; 0 ; 25
0-100	Kurang Puas	[0-50]	0 ; 25 ; 50
0-100	Cukup Puas	[25-75]	25 ; 50 ; 75
0-100	Puas	[50-100]	50 ; 75 ; 100
0-100	Sangat Puas	[75-100]	75 ; 100 ; 100

Penentuan *fuzzy set* dapat dilihat pada gambar 4.1 berikut:



Gambar 4.1 Fungsi Keanggotaan Atribut Presepsi

Pada atribut (persepsi) persepsi data yang dimiliki dapat dibagi menjadi 5 himpunan *fuzzy* yaitu:

1. Himpunan *fuzzy* tidak puas memiliki domain  $[0 - 25]$ , dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 0 yang kemudian dipersentasikan dengan fungsi keanggotaan berikut:

$$\mu(x) = \begin{cases} \frac{(25 - x)}{(25 - 0)}; & 0 \leq x \leq 25 \\ 0; & x \geq 25 \end{cases}$$

2. Himpunan *fuzzy* kurang puas memiliki domain  $[0 - 50]$ , dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 25 yang kemudian dipersentasikan dengan fungsi keanggotaan sebagai berikut:

$$\mu(x) = \begin{cases} 0; & x \leq 0 \text{ atau } \geq 50 \\ \frac{(x - 0)}{(25 - 0)}; & 0 \leq x \leq 25 \\ \frac{(25 - x)}{(50 - 25)}; & 25 \leq x \leq 50 \end{cases}$$

3. Himpunan *fuzzy* cukup puas memiliki domain  $[25 - 75]$ , dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 50 yang kemudian dipersentasikan dengan fungsi keanggotaan sebagai berikut:

$$\mu(x) = \begin{cases} 0; & x \leq 25 \text{ atau } \geq 75 \\ \frac{(x - 0)}{(50 - 25)}; & 25 \leq x \leq 50 \\ \frac{(50 - x)}{(75 - 50)}; & 50 \leq x \leq 75 \end{cases}$$

4. Himpunan *fuzzy* puas memiliki domain  $[50 - 100]$ , dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 75 yang kemudian dipersentasikan dengan fungsi keanggotaan sebagai berikut:

$$\mu(x) = \begin{cases} 0; & x \leq 50 \text{ atau } x \geq 100 \\ \frac{(x - 0)}{(75 - 50)}; & 50 \leq x \leq 75 \\ \frac{(50 - x)}{(75 - 50)}; & 75 \leq x \leq 100 \end{cases}$$

5. Himpunan *fuzzy* sangat puas memiliki domain  $[75 - 100]$ , dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 100 yang kemudian dipersentasikan dengan fungsi keanggotaan sebagai



berikut:

$$\mu(x) = \begin{cases} 0; & x \leq 0 \\ (x - 75)/(100 - 75); & 75 \leq x \leq 100 \\ 1; & x \geq 100 \end{cases}$$

Untuk merepresentasikan atribut harapan digunakan kurva berbentuk representasi naik, representasi turun dan kurva segitiga untuk himpunan fuzzy.

Tabel 4.2 Diagram Fungsi Keanggotaan Untuk Harapan

Semesta Pembicaraan	Nama Himpunan Fuzzy	Domain	Range
0-100	Tidak Penting	[0-25]	0 ; 0 ; 25
0-100	Kurang Penting	[0-50]	0 ; 25 ; 50
0-100	Cukup Penting	[25-75]	25 ; 50 ; 75
0-100	Penting	[50-100]	50 ; 75 ; 100
0-100	Sangat Penting	[75-100]	75 ; 100 ; 100

Penentuan *fuzzy set* dapat dilihat pada gambar 4.2 berikut:



Gambar 4.2 Fungsi Keanggotaan Atribut Harapan

Pada atribut (harapan) persepsi data yang dimiliki dapat dibagi menjadi 5 himpunan *fuzzy* yaitu:

1. Himpunan *fuzzy* tidak penting memiliki domain [0 – 25], dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 0 yang kemudian dipersentasikan

dengan fungsi keanggotaan berikut:

$$\mu(x) = \begin{cases} \frac{(25-x)}{(25-0)}; & 0 \leq x \leq 25 \\ 0; & x \geq 25 \end{cases}$$

2. Himpunan *fuzzy* kurang penting memiliki domain [ 0 – 50 ], dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 25 yang kemudian dipersentasikan dengan fungsikeanggotaan sebagai berikut:

$$\mu[x] = \begin{cases} 0; & x \leq \text{atau} \geq 50 \\ \frac{(x-0)}{(25-0)}; & 0 \leq x \leq 25 \\ \frac{(25-x)}{(50-25)}; & 25 \leq x \leq 50 \end{cases}$$

3. *fuzzy* cukup penting memiliki domain [ 25 – 75 ], dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 50 yang kemudian dipersentasikan dengan fungsikeanggotaan sebagai berikut:

$$\mu(x) = \begin{cases} 0; & x \leq 25 \text{ atau } \geq 75 \\ \frac{(x-0)}{(50-25)}; & 25 \leq x \leq 50 \\ \frac{(50-x)}{(75-50)}; & 50 \leq x \leq 75 \end{cases}$$

4. Himpunan *fuzzy* penting memiliki domain [ 50 – 100 ], dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 75 yang kemudian dipersentasikan dengan fungsi keanggotaansebagai berikut:

$$\mu(x) = \begin{cases} 0; & x \leq 50 \text{ atau } x \geq 100 \\ \frac{(x-0)}{(75-50)}; & 50 \leq x \leq 75 \\ \frac{(50-x)}{(75-50)}; & 75 \leq x \leq 100 \end{cases}$$

5. Himpunan *fuzzy* sangat penting memiliki domain [ 75 – 100 ], dengan derajat keanggotaan tertinggi 1 terletak pada 100 yang kemudian dipersentasikan denganfungsi keanggotaan sebagai berikut:

$$\mu(x) = \begin{cases} 0; & x \leq 75 \\ (x-75)/(100-75); & 75 \leq x \leq 100 \\ 1; & x \leq 100 \end{cases}$$

linguistik persepsi pelayanan adalah TP, KP, CP, P, SP dan atribut linguistik harapan pelayanan adalah TPG, KPG, CPG, PG, SPG. Pengertian dari atribut linguistik dan taksiran linguistik  $(a_1, b_1, c_1)$  yang digunakan untuk persepsi (kenyataan) pelayanan adalah sebagai berikut:

TP = Tidak Puas (0; 0; 25)

KP = Kurang Puas (0; 25; 50)

CP = Cukup Puas (25; 50; 75)

P = Puas (50; 75; 100)

SP = Sangat Puas (75; 100; 100)

Sedangkan pengertian atribut linguistik dan taksiran linguistik  $(a_1, b_1, c_1)$  yang digunakan untuk harapan pelayanan adalah sebagai berikut:

TPG = Tidak Penting (0; 0; 25)

KPG = Kurang Penting (0; 25; 50)

CPG = Cukup Penting (25; 50; 75)

PG = Penting (50; 75; 100)

SPG = Sangat Penting (75; 100; 100)

### **Fuzzyfikasi Dan Defuzzyfikasi**

Fuzzyfikasi yaitu penentuan Triangular Fuzzy Number (TFN), Triangular Fuzzy Number (TFN) merupakan range nilai dari bobot jawaban responden. TFN terdiri dari tiga nilai batas yaitu nilai batas bawah (a), nilai tengah (b) dan nilai batas atas (c). Setiap pilihan diberikan range nilai yang akan dihitung menggunakan rumus untuk menentukan TFN. Berikut ini

perhitungan nilai atribut pertama dari hasil rekapulasi kuesioner untuk harapandengan menggunakan persamaan (2.1), (2.2) dan (2.3)

Nilai batas bawah (a):

$$a_1 = \frac{0(0) + 0(21) + 25(43) + 50(29) + 75(7)}{0 + 21 + 43 + 29 + 7}$$

$$a_1 = \frac{0 + 0 + 1.075 + 1450 + 525}{100}$$

$$a_1 = \frac{3.050}{100}$$

$$a_1 = 30,5$$

$$a_1 = \frac{0(0) + 0(21) + 25(43) + 50(29) + 75(7)}{0 + 21 + 43 + 29 + 7}$$

$$a_1 = \frac{0 + 0 + 1.075 + 1450 + 525}{100}$$

$$a_1 = \frac{3.050}{100}$$

$$a_1 = 30,5$$

Nilai batas tengah (b):

$$b_1 = \frac{0(0) + 25(21) + 50(43) + 75(29) + 100(7)}{0 + 21 + 43 + 29 + 7}$$

$$b_1 = \frac{0 + 525 + 2.150 + 3.225 + 700}{100}$$

$$b_1 = \frac{5.550}{100}$$

$$b_1 = 55,5$$

Nilai batas atas (c):

$$c = \frac{25(0) + 55(21) + 75(43) + 100(29) + 100(7)}{0 + 21 + 43 + 29 + 7}$$

$$c_1 = \frac{0 + 1.050 + 3.225 + 2900 + 700}{100}$$

$$c_1 = \frac{7.875}{100}$$

$$c_1 = 78,75$$

Setelah diperoleh nilai fuzzyfikasi dengan menentukan nilai TFN, selanjutnya dilakukan defuzzyfikasi dengan melakukan perhitungan nilai *crisp* fuzzy dengan menggunakan persamaan (2.4) sebagai berikut:

$$d_{x_1} = \frac{30,5 + 55,5 + 78,75}{3}$$

$$d_{x_1} = \frac{164,75}{3}$$

$$d_{x_1} = 54,91666 \approx 54,917$$

Untuk perhitungan selanjutnya dihitung menggunakan *microsoft excel*. Diperoleh hasil seperti tabel berikut:

**Tabel 4.5 Defuzzyfikasi Presepsi Pelayanan**

No.	Atribut	Fuzzyfikasi			Defuzzyfikasi
		$a_1$	$b_1$	$c_1$	
1	<i>Tangible -1</i>	30,5	55,5	78,75	54,917
2	<i>Tangible -2</i>	47,25	72,25	93,25	70,917
3	<i>Tangible -3</i>	47,75	72,50	90,75	70,333
4	<i>Tangible -4</i>	32,25	57	79,75	56,333
5	<i>Reliability -1</i>	47	72	92	70,333
6	<i>Reliability -2</i>	48	72,75	91,25	70,667
7	<i>Reliability -3</i>	43,75	68,75	90,25	67,583
8	<i>Responsiveness -1</i>	45,5	70,25	90,5	68,750
9	<i>Responsiveness -2</i>	46,75	71,5	91	69,750
10	<i>Responsiveness -3</i>	47,5	72,5	92,25	70,750
11	<i>Responsiveness -4</i>	47,75	72,75	92,25	70,917
12	<i>Asurance -1</i>	46,5	71,25	91,25	69,667
13	<i>Asurance -2</i>	50,5	75,25	93,5	73,083
14	<i>Asurance -3</i>	47,75	72,75	92	70,833
15	<i>Asurance -4</i>	50,5	75,5	92	72,667
16	<i>Empaty -1</i>	52,5	77,5	93,25	74,417
17	<i>Empaty -2</i>	50	75	91,75	72,250
18	<i>Empaty -3</i>	48,5	73,25	93	71,583
19	<i>Empaty -4</i>	48	73	92,25	71,083



**Tabel 4.6 Defuzzyfikasi Harapan Pelayanan**

No.	Atribut	Fuzzyfikasi			Defuzzyfikasi
		$a_1$	$b_1$	$c_1$	
1	<i>Tangible -1</i>	57,75	82,75	95,75	78,75
2	<i>Tangible -2</i>	61,25	86,25	97,25	81
3	<i>Tangible -3</i>	61,25	86,25	97,25	81,583
4	<i>Tangible -4</i>	61	86	96,75	81,25
5	<i>Reliability -1</i>	61,5	86,5	86,5	82,167
6	<i>Reliability -2</i>	61,5	86,5	99	82,333
7	<i>Reliability -3</i>	60	84,75	97	80,583
8	<i>Responsiveness -1</i>	59,75	59,75	98	80,833
9	<i>Responsiveness -2</i>	59,25	59,25	97,25	80,250

No.	Atribut	Fuzzyfikasi			Defuzzyfikasi
		$a_1$	$b_1$	$c_1$	
10	<i>Responsiveness -3</i>	59,75	84,75	97,25	80,583
11	<i>Responsiveness -4</i>	59,25	84,25	98,25	98,250
12	<i>Asurance -1</i>	59,25	84	97	80,083
13	<i>Asurance -2</i>	62,50	87,25	98,25	82,667
14	<i>Asurance -3</i>	59,5	84,5	97	80,333
15	<i>Asurance -4</i>	62,25	87,25	97,5	82,333
16	<i>Empaty -1</i>	63,25	88,25	97,5	83,000
17	<i>Empaty -2</i>	63,75	88,75	98	83,500
18	<i>Empaty -3</i>	61,25	86,25	97,25	81,583
19	<i>Empaty -4</i>	60,75	85,5	96	80,750

### Gap Service Quality

Nilai gap service quality per atribut merupakan selisih dari persepsi pelayanan dengan harapan pelayanan. Hal ini bertujuan untuk mengukur sejauh mana pihak Puskesmas telah memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien. Hasil dapat dilihat pada tabel 4.7 berikut ini:

**Tabel 4.7 Nilai Gap Service Quality per Atribut**

No.	Atribut	Defuzzyfikasi		Gap	Rangking
		Presepsi	Harapan		
1	<i>Tangible -1</i>	54,917	78,75	-23,833	3
2	<i>Tangible -2</i>	70,917	81	-10,083	12
3	<i>Tangible -3</i>	70,333	81,583	-11,25	8,5
4	<i>Tangible -4</i>	56,333	81,25	-24,917	2

5	<i>Reliability -1</i>	70,333	82,167	-11,834	6
6	<i>Reliability -2</i>	70,667	82,333	-11,666	7
7	<i>Reliability -3</i>	67,583	80,583	-13	4
8	<i>Responsiveness -1</i>	68,75	80,833	-12,083	5
9	<i>Responsiveness -2</i>	69,75	80,25	-10,5	10
10	<i>Responsiveness -3</i>	70,75	80,583	-9,833	14
11	<i>Responsiveness -4</i>	70,917	98,25	-27,333	1
12	<i>Asurance -1</i>	69,667	80,083	-10,416	11
13	<i>Asurance -2</i>	73,083	82,667	-9,584	17
14	<i>Asurance -3</i>	70,833	80,333	-9,5	18
15	<i>Asurance -4</i>	72,667	82,333	-9,666	16
16	<i>Empaty -1</i>	74,417	83	-8,583	19
17	<i>Empaty -2</i>	72,25	83,5	-11,25	8,5
18	<i>Empaty -3</i>	71,583	81,583	-10	13
19	<i>Empaty -4</i>	71,083	80,75	-9,667	15

Nilai gap service quality per atribut yakni selisih antara persepsi (kenyataan) dan harapan yang dapat menunjukkan sejauh mana pihak puskesmas telah memberikan pelayan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien. Dari tabel 3.5 terlihat bahwa nilai gap yang diperoleh bernilai lebih kecil dari nol, dimana harapan dari pasien belum bisa terpenuhi dengan baik.

Nilai gap Service Quality tertinggi terdapat pada atribut *Responsiveness -4* yaitu penanganan terhadap keluhan pasien dengan nilai Gap = -27,333. Sedangkan nilai Gap service Quality terendah terdapat pada atribut *Empaty -1* yaitu Petugas ramah dan sopan dalam melayani pasien, dengan nilai Gap = -8,583.

Dari hasil perhitungan nilai Gap Service Quality, maka dapat diurutkan prioritas perbaikan pelayanan puskesmas yang dapat ditingkat oleh pihak Puskesmas Gribig yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.8 Prioritas Perbaikan Pelayanan

No.	Atribut	Gap
1	Penanganan terhadap keluhan pasien	-27,333
2	Fasilitas yang disediakan lengkap dan memadai	-24,917
3	Penampilan gedung dan interior bangunan.	-23,833
4	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang diinginkan	-13
5	Petugas dengan cepat melayani pasien	-12,083
6	Petugas memberikan pelayanan secara tepat	-11,834
7	Penyelesaian keluhan pasien	-11,666
8	Penampilan petugas Kesehatan	-11,25
9	Petugas berkomunikasi baik dengan pasien	-11,25
10	Kesediaan petugas dalam membantu pasien	-10,5
11	Petugas dapat menumbuhkan rasa percaya kepada pasien	-10,416
12	Kondisi Puskesmas bersih dan nyaman	-10,083
13	Petugas memperlakukan pasien dengan penuh perhatian	-10
14	Petugas memberikan informasi yang jelas seputar jasa kesehatan	-9,833
15	Petugas mampu memahami kebutuhan pasien	-9,667
16	Petugas mampu membuat pasien nyaman saat memberikan pelayanan	-9,666
17	Pertugas mampu menjawab pertanyaan pasien	-9,584
18	Petugas terampil dalam melayani pasien	-9,5
19	Petugas ramah dan sopan dalam melayani pasien	-8,583

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dikatakan bahwa semua atribut perlu di perbaiki karena belum mampu memenuhi harapan dari pasien. Jika dibandingkan dengan atribut lain, atribut penanganan terhadap keluhan pasien menjadi atribut yang perlu di prioritaskan dalam perbaikan pelayanan kedepannya. Sementara atribut yang dinilai paling baik adalah petugas ramah dan sopan dalam melayani pasien.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari uraian dan pembahasan analisa, maka dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu :

1. Berdasarkan pengolahan dan analisa data *fuzzy-servqual* per kriteria dapat diketahui bahwa tingkat kualitas pelayanan di BLUD UPT Puskesmas Gribig secara keseluruhan memiliki nilai Negatif. Sehingga pasien puas terhadap jasa pelayanan yang diberikan BLUD UPT Puskesmas Gribig.
2. Kriteria yang memiliki nilai gap tertinggi yaitu penanganan terhadap keluhan pasien dengan nilai Gap = -27,333. Dengan demikian kriteria ini merupakan kriteria yang banyak dikeluhkan pasien sehingga perlu segera dilakukan perbaikan.
3. Dengan Adanya Penelitian Fuzzy Servqual di Puskesmas Gribig, bisa menjadi pedoman Puskesmas Gribig untuk mengetahui ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang telah diberikan sehingga perlu segera dilakukan perbaikan.

#### 5.2. Saran

1. Dalam peningkatan pelayanan pada pasien di BLUD UPT Puskesmas Gribig, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pihak manajemen BLUD UPT Puskesmas Gribig.
2. Untuk setiap keputusan yang akan diambil, baiknya pihak manajemen banyak melakukan koordinasi dan perhitungan yang matang demi memperkecil resiko/kerugian di BLUD UPT Puskesmas Gribig.
3. Pihak Puskesmas bisa melakukan 3 bulan atau 5 bulan sekali untuk melakukan penyebaran kuisisioner dimensi *servqual*, selain untuk mengingatkan petugas dalam pelayanan dan juga bisa mengetahui prasarana yang perlu dilakukan perbaikan dan sebagai bahan pertimbangan kepada peneliti selanjutnya

## DAFTAR PUSTAKA

- Budi Harto;, (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Dengan Pendekatan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Di Bengkel Resmi Bajaj Padang). *Jurnal Tekno if Vol. 3*
- Cholil, Fathoni;, (2009). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. Konferensi Nasional Sistem dan Informatika. Bali
- Dewi Alramuri;, (2017). Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Telkom Dengan Metode Fuzzy Servqual
- Djunaidi, Much; Setiawan, Eko; Haryanto, Tri;, (2006. April). Analisis Kepuasan Pelanggan Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan *Jurnal Ilmiah Teknik Industri 4*, 139-146
- Dodik Fredo Nurdiyanto;, (2008). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Fuzzy dan Metode Service Quality Pada Pusat Perbelanjaan Assalaam Hypermarket
- Fassindi Alhameiddhi;, (2018). Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Rumah Sakit Umum Natama Kota Tebing Tinggi Menggunakan Metode Fuzzy Servqual
- Frieyadie Frieyadie;, & Alramuri Dewi ;, (2017). Implementasi Metode Fuzzy Servqual Untuk Menilai Pelayanan Cutomer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Telkom. *Jurnal Techno Nusa, 14(2)*.
- Ginta Puja Subagya Ginting;, (2018). Penerapan Metode Fuzzy Servquality Untuk Melihat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden



Haliim, Syahrul; Ciptomulyono, Udisubakti;, (2012). Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan Di Instalasi Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode Servqual Fuzzy. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Teknologi XV*, (hal. A-45-1) Surabaya.

Henny Dame Evans;. (2018). Analisis Metode Fuzzy Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus: Pasien Klinik Harapan Bunda)

Irwan Sukendar;. (2008). Analisa Pengendalian Kualitas Produk Cetak Buku Dengan Menggunakan Seven Tools Pada PT. .XYZ

Irwan Sukendar, Akhmad Syakhroni, Bagus Tri Prasetyo;. (2019) Analisa Kebocoran Pada Body Mill/ Pulverizer Menggunakan Metode Root Cause Failur Analysis (RCFA) (Studi Kasus Di PT. PJB UBJOM Tanjung Awar-Awar)

Kamelia, R. F. (2016). Analisa Kepuasan Pelanggan menggunakan metode Servqual dan Fuzzy di Bada Perpustakaan dan Arsip Daerah Yogyakarta (BPAD D.I.Y).

Kartika, F., & Suprayogi. (2017). Implementasi Fuzzy-Service Quality Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah*, 7(1).

Kusumadewi , Sri, Purnomo,Hari;, (2010). Aplikaisi Logika Fuzzy Untuk Pendukung Keputusan (Vol.Edisi 2). Yogyakarta :Graha Ilmu

Marlindawati . (2013., Juni 15).Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Method, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi, 47-52.

Marolan , Rendi. (2012). Analisis Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Mahasiswa dan Akademik (Simak) Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Menguakan Metode Servqual dan CSI. Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Sains dan Teknologi, Pekanbaru.

Muchamad Mustofa;, (2014). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Fuzzy And Service Quality (SERVQUAL) Di PT Pos Indonesia Cabang Gedangan -Sidoarjo

Sutinah, E., & Simamora, R. (2018). Metode Fuzzt Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1).

Thalaza, O. K. (2016). Perbaikan Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Fuzzy Servqual Service Quality) Dan Customer Satisfaction Index (CSI).



## LAMPIRAN

### QUISSIONER PERTANYAAN PERBAIKAN MUTU PELAYANAN DI BLUD UPT USKESMAS DENGAN METODE FUZZY SERVQUAL

#### I. IDENTITAS RESPONDEN

JENIS KELAMIN :

USIA :

PEKERJAAN :

#### II. PETUNJUK PENGISIAN

Jawablah pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dengan memberi tanda silang (X), checklist(√), atau lingkran yang tersedia sesuai dengan pengalaman anda. Dengan kriteria penilaian kepuasan dan kepentingan sebagai berikut:

Kenyataan	Harapan	Skor
<i>Tidak Puas</i>	<i>Tidak Penting</i>	1
<i>Kurang Puas</i>	<i>Kurang Penting</i>	2
<i>Cukup Puas</i>	<i>Cukup Penting</i>	3
<i>Puas</i>	<i>Penting</i>	4
<i>Sangat Puas</i>	<i>Sangat Penting</i>	5

No.	Daftar Pertanyaan	Kenyataan					Harapan				
	<i>Tangible ( bukti fisik)</i>										
1	Penampilan gedung dan interior bangunan.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2	Kondisi Klinik bersih dan nyaman	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3	Penampilan petugas Kesehatan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4	Fasilitas yang disediakan lengkap dan memadai	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	<i>Reliability(kehandalan)</i>										
5	Petugas memberikan pelayanan secara tepat	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

6	Penyelesaian keluhan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7	Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang diinginkan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	<b><i>Responsiveness(daya tangkap)</i></b>										
8	Petugas dengan cepat melayani pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9	Kesediaan petugas dalam membantu pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10	Petugas memberikan informasi yang jelas seputar jasa kesehatan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11	Penanganan terhadap keluhan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	<b><i>Asurance (Jaminan)</i></b>										
12	Petugas dapat menumbuhkan rasa percaya kepada pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13	Pertugas mampu menjawab pertanyaan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14	Petugas terampil dalam melayani pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15	Petugas mampu membuat pasien nyaman saat memberikan pelayanan	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
	<b><i>Empaty ( Kepedulian)</i></b>										
16	Petugas ramah dan sopan dalam melayani pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17	Petugas berkomunikasi baik dengan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
18	Petugas memperlakukan pasien dengan penuh perhatian	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19	Petugas mampu memahami kebutuhan pasien	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

**Masukan untuk meningkatkan kualitas layanan Klinik Harapan Bunda:**

.....

.....

.....





Responden	Jawaban Pertanyaan Responden																			Total
	Tangible				Reliability			Responsiveness				Asurance				Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
29	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	84
30	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59
31	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	74
32	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	75
33	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	79
34	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	66
35	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	80
36	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	80
37	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	75
38	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	74
39	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	64
40	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	79
41	4	3	4	2	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	4	4	5	76
42	4	3	5	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	85
43	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	80
44	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	60
45	3	4	4	2	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	82
46	2	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	62
47	2	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	82
48	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	82
49	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	84
50	2	4	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	74
51	2	4	5	2	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
52	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	58
53	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	72



Responden	Jawaban Pertanyaan Responden																			Total
	Tangible				Reliability			Responsiveness				Asurance				Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
81	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
82	2	3	3	2	3	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	3	3	3	61
83	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	73
84	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	83
85	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	63
86	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	59
88	3	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	80
89	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	61
90	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	56
91	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
92	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	91
93	4	5	5	2	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	85
94	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	62
95	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	84
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	58
97	3	4	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	87
98	3	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	80
99	3	3	5	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	75
100	2	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	68

Lampiran 5: Data Mentah Harapan

Responden	Jawaban Pertanyaan Responden																			Total		
	Tangible				Reliability			Responsiveness					Asurance					Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19			
1	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	77		
2	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	3	3	5	4	4	4	82		
3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	87		
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95		
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95		
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76		
7	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	87		
8	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	85		
9	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89		
10	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93		
11	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	90		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76		
13	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	87		
14	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	91		
15	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93		
16	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	83		
17	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	65		
18	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	86		
19	3	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	76		
20	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	86		
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95		
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95		
23	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92		
24	4	3	3	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	4	4	5	5	5	4	75		
25	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	89		
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95		
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95		
28	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	90		
29	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	90		
30	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	86		
31	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92		
32	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	82		
33	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	81		
34	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	82		
35	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	85		
36	2	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	88		
37	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	86		
38	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	81		
39	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	81		
40	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	78		
41	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	88		
42	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	88		

Responden	Jawaban Pertanyaan Responden																			Total
	Tangible				Reliability			Responsiveness				Asurance				Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
43	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	90
44	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	80
45	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	5	86
46	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	83
47	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	90
48	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	91
49	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	92
50	4	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	80
51	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	77
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
53	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	83
54	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
55	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	83
56	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	81
57	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	90
58	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	79
59	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
60	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	89
61	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	79
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	92
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
66	3	4	3	3	4	4	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2	1	45
67	5	5	3	4	5	5	3	4	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5	2	77
68	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	71
69	3	2	3	2	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	84
71	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	81
72	3	4	3	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	84
73	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	80
75	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	62
76	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	3	3	64
77	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	76
79	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	67
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	57
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
82	5	5	3	4	3	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	2	67



Responden	Jawaban Pertanyaan Responden																		Total	
	Tangible				Reliability			Responsiveness				Asurance				Empathy				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		19
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	87
84	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	84
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2	2	63
86	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	92
87	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	93
88	3	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	3	80
89	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	89
90	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	86
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
93	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
94	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	3	80
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
96	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	88
97	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
98	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	88
99	3	3	5	4	5	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	75
100	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	87

Lampiran 7 : Nilai nilai yang dibutuhkan dalam menghitung validitas kuesioner

Persepsi

Jika pertanyaan atribut 1 dikatakan sebagai  $x_1$  , pertanyaan atribut 2 dikatakan sebagai  $x_2$ , hingga pertanyaan atribut 19 dikatakan sebagai  $x_{19}$  dan total per atribut dikatakan sebagai Y maka diperoleh nilai sebagai berikut

$\sum XX_1 = 322$	$\sum XX_2 = 389$	$\sum XX_3 = 390$	$\sum XX_4 = 328$
$\sum XX_5 = 388$	$\sum XX_6 = 391$	$\sum XX_7 = 375$	$\sum XX_8 = 381$
$\sum XX_9 = 386$	$\sum XX_{10} = 390$	$\sum XX_{11} = 391$	$\sum XX_{12} = 385$
$\sum XX_{13} = 401$	$\sum XX_{14} = 391$	$\sum XX_{15} = 402$	$\sum XX_{16} = 410$
$\sum XX_{17} = 400$	$\sum XX_{18} = 393$	$\sum XX_{19} = 392$	$\sum Y = 7305$
$\sum XX_1 Y = 23932$	$\sum XX_2 Y = 28784$	$\sum XX_3 Y = 29016$	$\sum XX_4 Y = 24358$
$\sum XX_5 Y = 28926$	$\sum XX_6 Y = 29198$	$\sum XX_7 Y = 27964$	$\sum XX_8 Y = 28471$
$\sum XX_9 Y = 28783$	$\sum XX_{10} Y = 29061$	$\sum XX_{11} Y = 29118$	$\sum XX_{12} Y = 28777$
$\sum XX_{13} Y = 29944$	$\sum XX_{14} Y = 29172$	$\sum XX_{15} Y = 30088$	$\sum XX_{16} Y = 30580$
$\sum XX_{17} Y = 29916$	$\sum XX_{18} Y = 29331$	$\sum XX_{19} Y = 29236$	
$\sum XX_1^2 = 1110$	$\sum XX_2^2 = 1557$	$\sum XX_3^2 = 1594$	$\sum XX_4^2 = 1166$
$\sum XX_5^2 = 1556$	$\sum XX_6^2 = 1597$	$\sum XX_7^2 = 1461$	$\sum XX_8^2 = 1511$
$\sum XX_9^2 = 1552$	$\sum XX_{10}^2 = 1576$	$\sum XX_{11}^2 = 1585$	$\sum XX_{12}^2 = 1541$
$\sum XX_{13}^2 = 1669$	$\sum XX_{14}^2 = 1585$	$\sum XX_{15}^2 = 1686$	$\sum XX_{16}^2 = 1744$
$\sum XX_{17}^2 = 1670$	$\sum XX_{18}^2 = 1601$	$\sum XX_{19}^2 = 1594$	$\sum Y^2 = 544655$

Lampiran 8 : Nilai nilai yang dibutuhkan dalam menghitung validitas kuesioner

Harapan

Jika pertanyaan atribut 1 dikatakan sebagai  $x_1$  , pertanyaan atribut 2 dikatakan sebagai  $x_2$ , hingga pertanyaan atribut 19 dikatakan sebagai  $x_{19}$  dan total per atribut dikatakan sebagai Y maka diperoleh nilai sebagai berikut

$\sum XX_1 = 431$	$\sum XX_2 = 441$	$\sum XX_3 = 445$	$\sum XX_4 = 444$
$\sum XX_5 = 446$	$\sum XX_6 = 446$	$\sum XX_7 = 439$	$\sum XX_8 = 439$
$\sum XX_9 = 437$	$\sum XX_{10} = 439$	$\sum XX_{11} = 437$	$\sum XX_{12} = 436$
$\sum XX_{13} = 449$	$\sum XX_{14} = 438$	$\sum XX_{15} = 449$	$\sum XX_{16} = 453$
$\sum XX_{17} = 455$	$\sum XX_{18} = 445$	$\sum XX_{19} = 442$	$\sum Y = 8411$
$\sum XX_1 Y = 36602$	$\sum XX_2 Y = 37480$	$\sum XX_3 Y = 37877$	$\sum XX_4 Y = 37793$
$\sum XX_5 Y = 37903$	$\sum XX_6 Y = 37867$	$\sum XX_7 Y = 37456$	$\sum XX_8 Y = 37397$
$\sum XX_9 Y = 37237$	$\sum XX_{10} Y = 37422$	$\sum XX_{11} Y = 37142$	$\sum XX_{12} Y = 37226$
$\sum XX_{13} Y = 38265$	$\sum XX_{14} Y = 37323$	$\sum XX_{15} Y = 38273$	$\sum XX_{16} Y = 38597$
$\sum XX_{17} Y = 38708$	$\sum XX_{18} Y = 37976$	$\sum XX_{19} Y = 37813$	
$\sum XX_1^2 = 1915$	$\sum XX_2^2 = 1991$	$\sum XX_3^2 = 2027$	$\sum XX_4^2 = 2026$
$\sum XX_5^2 = 2026$	$\sum XX_6^2 = 2022$	$\sum XX_7^2 = 1983$	$\sum XX_8^2 = 1969$
$\sum XX_9^2 = 1957$	$\sum XX_{10}^2 = 1977$	$\sum XX_{11}^2 = 1951$	$\sum XX_{12}^2 = 1954$
$\sum XX_{13}^2 = 2061$	$\sum XX_{14}^2 = 1970$	$\sum XX_{15}^2 = 2065$	$\sum XX_{16}^2 = 2101$
$\sum XX_{17}^2 = 2111$	$\sum XX_{18}^2 = 2031$	$\sum XX_{19}^2 = 2022$	$\sum Y^2 = 716357$

Lampiran 9 Nilai Hasil Uji Validitas Atribut Kenyataan

Correlations

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	jumlah _skor	
x1 Pearson Correlation	1	,414*	,304*	,404*	,389*	,340*	,356*	,306*	,268*	,240*	,109	,188	,206*	,234*	,287*	,174	,279*	,257*	,274**	,456**	
Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000	,000	,001	,000	,002	,007	,016	,281	,062	,039	,019	,004	,084	,005	,010	,006	,000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2 Pearson Correlation	,414*	1	,370*	,367*	,440*	,458*	,271*	,371*	,450*	,344*	,202*	,303*	,312*	,242*	,383*	,268*	,325*	,366*	,262**	,529**	
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,006	,000	,000	,000	,044	,002	,002	,015	,000	,007	,001	,000	,009	,000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x3 Pearson Correlation	,304*	,370*	1	,170	,655*	,370*	,356*	,381*	,410*	,379*	,361*	,405*	,421*	,423*	,381*	,354*	,350*	,316*	,467**	,587**	
Sig. (2-tailed)	,002	,000		,091	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x4 Pearson Correlation	,404*	,367*	,170	1	,346*	,364*	,199*	,237*	,333*	,111	,106	,181	,225*	,120	,232*	,122	,138	,294*	,226*	,399**	
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,091		,000	,000	,047	,018	,001	,273	,295	,071	,024	,236	,020	,226	,169	,003	,024	,000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x5 Pearson Correlation	,389*	,440*	,655*	,346*	1	,646*	,494*	,634*	,488*	,489*	,486*	,591*	,578*	,505*	,609*	,500*	,538*	,546*	,558**	,780**	
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x6 Pearson Correlation	,340*	,458*	,370*	,364*	,646*	1	,438*	,570*	,411*	,475*	,472*	,484*	,575*	,504*	,596*	,517*	,593*	,538*	,468**	,733**	
Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x7 Pearson Correlation	,356*	,271*	,356*	,199*	,494*	,438*	1	,566*	,558*	,665*	,554*	,604*	,575*	,572*	,557*	,519*	,517*	,490*	,625**	,734**	
Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,047	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x8 Pearson Correlation	,306*	,371*	,381*	,237*	,634*	,570*	,566*	1	,533*	,544*	,490*	,663*	,651*	,628*	,673*	,538*	,667*	,668*	,522**	,790**	



	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,018	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x9	Pearson Correlation	,268*	,450*	,410*	,333*	,488*	,411*	,558*	,533*	1	,575*	,504*	,495*	,474*	,555*	,520*	,534*	,455*	,541*	,434**	,708**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x10	Pearson Correlation	,240*	,344*	,379*	,111	,489*	,475*	,665*	,544*	,575*	1	,595*	,589*	,606*	,649*	,519*	,544*	,500*	,526*	,609**	,734**
	Sig. (2-tailed)	,016	,000	,000	,273	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x11	Pearson Correlation	,109	,202*	,361*	,106	,486*	,472*	,554*	,490*	,504*	,595*	1	,638*	,634*	,555*	,577*	,603*	,574*	,521*	,569**	,706**
	Sig. (2-tailed)	,281	,044	,000	,295	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x12	Pearson Correlation	,188	,303*	,405*	,181	,591*	,484*	,604*	,663*	,495*	,589*	,638*	1	,721*	,690*	,691*	,649*	,686*	,676*	,703**	,811**
	Sig. (2-tailed)	,062	,002	,000	,071	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x13	Pearson Correlation	,206*	,312*	,421*	,225*	,578*	,575*	,575*	,651*	,474*	,606*	,634*	,721*	1	,651*	,612*	,579*	,704*	,597*	,576**	,794**
	Sig. (2-tailed)	,039	,002	,000	,024	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x14	Pearson Correlation	,234*	,242*	,423*	,120	,505*	,504*	,572*	,628*	,555*	,649*	,555*	,690*	,651*	1	,689*	,587*	,638*	,628*	,586**	,774**
	Sig. (2-tailed)	,019	,015	,000	,236	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x15	Pearson Correlation	,287*	,383*	,381*	,232*	,609*	,596*	,557*	,673*	,520*	,519*	,577*	,691*	,612*	,689*	1	,690*	,672*	,718*	,650**	,822**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,000	,020	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x16	Pearson Correlation	,174	,268*	,354*	,122	,500*	,517*	,519*	,538*	,534*	,544*	,603*	,649*	,579*	,587*	,690*	1	,783*	,665*	,546**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,084	,007	,000	,226	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x17	Pearson Correlation	,279*	,325*	,350*	,138	,538*	,593*	,517*	,667*	,455*	,500*	,574*	,686*	,704*	,638*	,672*	,783*	1	,700*	,537**	,792**



	Sig. (2-tailed)	,005	,001	,000	,169	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
x18	Pearson Correlation	,257*	,366*	,316*	,294*	,546*	,538*	,490*	,668*	,541*	,526*	,521*	,676*	,597*	,628*	,718*	,665*	,700*	1	,570**	,788**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,001	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x19	Pearson Correlation	,274*	,262*	,467*	,226*	,558*	,468*	,625*	,522*	,434*	,609*	,569*	,703*	,576*	,586*	,650*	,546*	,537*	,570*	1	,755**
	Sig. (2-tailed)	,006	,009	,000	,024	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
jumlah skor	Pearson Correlation	,456*	,529*	,587*	,399*	,780*	,733*	,734*	,790*	,708*	,734*	,706*	,811*	,794*	,774*	,822*	,755*	,792*	,788*	,755**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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



Lampiran 10 Nilai Hasil Uji Validitas Atribut Harapan

Correlations

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13	x14	x15	x16	x17	x18	x19	jumlah_ skor	
x1 Pearson Correlation	1	,627*	,464*	,524*	,321*	,386*	,317*	,264*	,336*	,335*	,196	,233*	,252*	,133	,298*	,143	,206*	,279*	,303*	,490**	
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,001	,000	,001	,008	,001	,001	,051	,020	,011	,188	,003	,156	,040	,005	,002	,000	
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2 Pearson Correlation	,627*	1	,571*	,596*	,561*	,440*	,374*	,410*	,467*	,376*	,271*	,328*	,349*	,193	,355*	,300*	,310*	,362*	,352*	,604**	
Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,006	,001	,000	,054	,000	,002	,002	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x3 Pearson Correlation	,464*	,571*	1	,558*	,610*	,467*	,400*	,508*	,603*	,445*	,372*	,518*	,413*	,405*	,438*	,400*	,441*	,364*	,497*	,694**	
Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x4 Pearson Correlation	,524*	,596*	,558*	1	,619*	,490*	,432*	,436*	,368*	,438*	,247*	,393*	,453*	,382*	,376*	,342*	,250*	,422*	,401*	,642**	
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,013	,000	,000	,000	,000	,000	,012	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x5 Pearson Correlation	,321*	,561*	,610*	,619*	1	,714*	,354*	,588*	,503*	,352*	,281*	,462*	,404*	,333*	,458*	,462*	,405*	,516*	,452*	,681**	
Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,005	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100



x6	Pearson Correlation	,386*	,440*	,467*	,490*	,714*	1	,422*	,541*	,431*	,397*	,352*	,514*	,480*	,329*	,485*	,340*	,375*	,497*	,394*	,654**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x7	Pearson Correlation	,317*	,374*	,400*	,432*	,354*	,422*	1	,596*	,537*	,622*	,470*	,716*	,656*	,563*	,514*	,542*	,431*	,572*	,658*	,754**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x8	Pearson Correlation	,264*	,410*	,508*	,436*	,588*	,541*	,596*	1	,665*	,631*	,495*	,615*	,528*	,478*	,528*	,582*	,546*	,574*	,610*	,775**
	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x9	Pearson Correlation	,336*	,467*	,603*	,368*	,503*	,431*	,537*	,665*	1	,630*	,505*	,493*	,539*	,464*	,475*	,528*	,539*	,517*	,518*	,741**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x10	Pearson Correlation	,335*	,376*	,445*	,438*	,352*	,397*	,622*	,631*	,630*	1	,542*	,583*	,589*	,556*	,484*	,493*	,456*	,586*	,611*	,747**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x11	Pearson Correlation	,196	,271*	,372*	,247*	,281*	,352*	,470*	,495*	,505*	,542*	1	,506*	,530*	,475*	,486*	,454*	,479*	,554*	,479*	,636**
	Sig. (2-tailed)	,051	,006	,000	,013	,005	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x12	Pearson Correlation	,233*	,328*	,518*	,393*	,462*	,514*	,716*	,615*	,493*	,583*	,506*	1	,765*	,656*	,654*	,587*	,542*	,613*	,745*	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

	Sig. (2-tailed)	,020	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
x1	Pearson Correlation	,252*	,349*	,413*	,453*	,404*	,480*	,656*	,528*	,539*	,589*	,530*	,765*	1	,631*	,617*	,640*	,562*	,648*	,657*	,789**
3	Sig. (2-tailed)	,011	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1	Pearson Correlation	,133	,193	,405*	,382*	,333*	,329*	,563*	,478*	,464*	,556*	,475*	,656*	,631*	1	,664*	,555*	,591*	,624*	,607*	,712**
4	Sig. (2-tailed)	,188	,054	,000	,000	,001	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1	Pearson Correlation	,298*	,355*	,438*	,376*	,458*	,485*	,514*	,528*	,475*	,484*	,486*	,654*	,617*	,664*	1	,613*	,650*	,661*	,681*	,768**
5	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1	Pearson Correlation	,143	,300*	,400*	,342*	,462*	,340*	,542*	,582*	,528*	,493*	,454*	,587*	,640*	,555*	,613*	1	,758*	,786*	,670*	,750**
6	Sig. (2-tailed)	,156	,002	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1	Pearson Correlation	,206*	,310*	,441*	,250*	,405*	,375*	,431*	,546*	,539*	,456*	,479*	,542*	,562*	,591*	,650*	,758*	1	,753*	,623*	,727**
7	Sig. (2-tailed)	,040	,002	,000	,012	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x1	Pearson Correlation	,279*	,362*	,364*	,422*	,516*	,497*	,572*	,574*	,517*	,586*	,554*	,613*	,648*	,624*	,661*	,786*	,753*	1	,732*	,814**
8	Sig. (2-tailed)	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000

N		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
x19	Pearson Correlation	,303*	,352*	,497*	,401*	,452*	,394*	,658*	,610*	,518*	,611*	,479*	,745*	,657*	,607*	,681*	,670*	,623*	,732*	1	,816**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
juah_sk	Pearson Correlation	,490*	,604*	,694*	,642*	,681*	,654*	,754*	,775*	,741*	,747*	,636*	,806*	,789*	,712*	,768*	,750*	,727*	,814*	,816*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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





Lampiran 11 Nilai Hasil Uji Reliabilitas Atribut Kenyataan dan Harapan Uji Reliabilitas Persepsi (Kenyataan)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,943	19

Uji Reliabilitas Harapan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	19

