

LAPORAN KEMAJUAN

Riset Dasar Unggulan Unsrat



ANALISIS KEPUASAN PASIEN DENGAN MATRIKS *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DAN BEBERAPA METODE MULTIVARIAT (Studi di Beberapa Rumah Sakit di Sulawesi Utara)

Tim Peneliti

Dr. Ir. HANNY A.H. KOMALIG, M.Si. NIP. 19680306 199203 1 002
CHARLES E. MONGI, M.Si. NIP. 19840104 200812 1 005
WENY INDAYANY WIYONO, M.Farm,Apt. NIP. 19821205 200912 2 001

**Universitas Sam Ratulangi
September 2019**

HALAMAN PENGESAHAN

RINGKASAN

Rumah Sakit merupakan salah satu penyelenggara pelayanan kesehatan penting bagi masyarakat. Dalam pelayanan tersebut diperlukan hubungan timbal balik antara petugas rumah sakit dengan pasien, sehingga tercipta kualitas pelayanan yang baik. Ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu; *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan kepastian), *emphaty* (empati/perhatian) dan *tangible* (wujud nyata); yang digunakan untuk mengukur kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tondano, RSUD Tomohon, RSUD Amurang, RSUD Bitung dan RSUD Kotamobagu merupakan Rumah Sakit tipe C milik pemerintah daerah, artinya jumlah spesialis dan subspecialis masih sedikit dan jumlah kamar tidur di bawah seratus, namun tidak menutup kemungkinan bahwa rumah sakit berupaya optimal memberikan pelayanan terbaik kepada pasien. Berdasarkan hal ini, dilakukan penelitian dengan tujuan (1) menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan RSUD yang diperoleh berdasarkan indikator kepuasan, dan (2) melakukan analisis perbandingan secara multivariabel terhadap tingkat kepuasan di beberapa RSUD di Sulawesi Utara.

Pengambilan data penelitian dilakukan dengan metode *Cluster Random Sampling* terhadap seluruh RSUD di Sulawesi Utara, dimana empat RSUD terpilih sebagai *cluster sampling*, yaitu RSUD Tondano, Tomohon, Bitung, dan Kotamobagu. Dari RSUD yang terpilih tersebut dilakukan survey kuesioner terhadap responden pasien rawat inap dan jalan yang telah sembuh dan pulang di bulan Maret - Juli 2019 sebanyak minimal 40 pasien secara acak di setiap RSUD. Kemudian dari data yang terkumpul dilakukan analisis data menggunakan *Analisis Biplot* dan *Plot Multivariate*.

Hasil analisis dan pembahasan akan memberikan kontribusi yang baik kepada rumah sakit sebagai standar penilaian kepuasan dalam pelayanan kepada pasien. Topik penelitian ini sejalan dengan Rencana Induk Penelitian (RIP) Unsrat tentang pengembangan teknologi kesehatan dan obat-obatan dengan berkontribusi dalam mengembangkan akses pelayanan kesehatan bagi masyarakat.

Kata kunci: analisis multivariat, analisis biplot, plot multivariate, dan analisis kepuasan pasien.

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena dengan perkenanan-Nya tim peneliti telah menyelesaikan beberapa tahap dalam Riset Dasar Unggulan UNSRAT (RDUU) yang ditandai dengan selesainya penyusunan Laporan Kemajuan Penelitian yang berjudul: “Analisis Kepuasan Pasien Dengan Beberapa Metode Multivariat (Studi di Beberapa Rumah Sakit di Sulawesi Utara)”.

Selama pelaksanaan penelitian ini, ada banyak bimbingan, arahan, dan dukungan yang diperoleh. Oleh karena itu, ucapan terima kasih disampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ellen Joan Kumaat, M.Sc, DEA selaku rektor Universitas Sam Ratulangi Manado
2. Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat UNSRAT Manado
3. Prof. Dr. Benny Pinontoan, M.Sc selaku Dekan Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam UNSRAT Manado
4. Pimpinan jurusan dan staf dosen Matematika FMIPA UNSRAT.

Adapun dalam penelitian ini pasti akan ditemui kekurangan-kekurangan, untuk itu kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga laporan ini dapat dipergunakan dan memberikan manfaat bagi pembaca.

Manado, September 2019

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
HALAMAN PENGESAHAN	2
RINGKASAN	3
PRAKATA	4
DAFTAR ISI	5
DAFTAR TABEL	6
DAFTAR GAMBAR	7
DAFTAR LAMPIRAN	8
BAB 1. PENDAHULUAN	9
1.1. Latar Belakang	9
1.2. Rumusan Masalah	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Rumah Sakit	10
2.2. Kepuasan Pelayanan	11
BAB 3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	12
3.1. Tujuan Penelitian	
3.2. Manfaat Penelitian	
BAB 4. METODE PENELITIAN	13
4.1. Waktu dan Tempat Penelitian	13
4.2. Instrumen Penelitian	13
4.3. Jenis Penelitian	13
4.4. Populasi dan Sampel Penelitian	13
4.5. Identifikasi Variabel Penelitian	14
4.6. Uji Validasi dan Reliabilitas	14
4.7. Analisa Data	
BAB 5. HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI	15
BAB 6. RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA	20
DAFTAR PUSTAKA	21
LAMPIRAN	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Deskripsi Variabel <i>Tangibles</i> Dan Hasil Rataannya.	15
Tabel 2. Deskripsi Variabel <i>Emphaty</i> Dan Hasil Rataannya.	15
Tabel 3. Deskripsi Variabel <i>Reliability</i> Dan Hasil Rataannya.	16
Tabel 4. Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i> Dan Hasil Rataannya.	16
Tabel 5. Deskripsi Variabel <i>Assurance</i> Dan Hasil Rataannya.	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Plot sebaran tingkat kepuasan menurut setiap responden dan keadaannya menurut setiap variable <i>Tangibles</i> di tiap RSUD.	17
Gambar 2. Plot sebaran tingkat kepuasan menurut setiap responden dan keadaannya menurut setiap variable <i>Emphaty</i> di tiap RSUD.	17
Gambar 3. Plot sebaran tingkat kepuasan menurut setiap responden dan keadaannya menurut setiap variable <i>Reliability</i> di tiap RSUD.	18
Gambar 4. Plot sebaran tingkat kepuasan menurut setiap responden dan keadaannya menurut setiap variable <i>Responsiveness</i> di tiap RSUD.	18
Gambar 5. Plot sebaran tingkat kepuasan menurut setiap responden dan keadaannya menurut setiap variable <i>Assurance</i> di tiap RSUD.	19
Gambar 6. Plot sebaran tingkat kepuasan menurut responden dan keadaannya berdasarkan seluruh variable di tiap RSUD.	19

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. SUBMITTED ARTIKEL ILMIAH DI JURNAL INTERNASIONAL	22
LAMPIRAN 2. CERTIFICATE ARTIKEL ILMIAH DI JURNAL INTERNASIONAL	23

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan instalasi farmasi yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakaian jasa pelayanan sesuai tingkat kepuasan pasien atau konsumen, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya. Ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya.

Menurut Permenkes Nomor 30 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, salah satu evaluasi yang dilakukan adalah evaluasi pelayanan farmasi klinik. Bentuk evaluasi yang dilakukan berupa survey, misalnya survei kepuasan pasien (Anonim, 2014). Survei kepuasan pasien penting dan perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran dimensi mutu pelayanan kesehatan yang lain. Menurut Aritonang dalam Aryani, dkk., (2015), ada lima (5) dimensi kualitas pelayanan, antara lain : *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan kepastian), *emphaty* (empati/perhatian) dan *tangible* (wujud nyata). Lima dimensi kualitas pelayanan tersebut digunakan untuk mengukur kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tondano, RSUD Tomohon, RSUD Amurang, RSUD kotamobagu dan RSUD Bitung merupakan Rumah Sakit tipe C milik pemerintah daerah, artinya jumlah spesialis dan subspecialis masih sedikit dan jumlah kamar tidur di bawah seratus, namun tidak menutup kemungkinan bahwa rumah sakit berupaya optimal memberikan pelayanan terbaik kepada pasien, sehingga perlu dilakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan yang diperoleh berdasarkan selisih antara harapan dan kenyataan mutu pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana menganalisis pengaruh tingkat kepuasan pasien terhadap setiap indikator kepuasan?
2. Bagaimana perbandingan beberapa Rumah Sakit di Sulawesi Utara berdasarkan tingkat kepuasan pelayanan?

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Rumah Sakit

Menurut UU No.44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit, Rumah Sakit merupakan salah satu sarana kesehatan tempat menyelenggarakan upaya kesehatan dengan memberdayakan berbagai kesatuan personil terlatih dan terdidik dalam menghadapi dan menangani masalah medik untuk pemulihan dan pemeliharaan kesehatan serta mempunyai peranan yang penting untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Rumah Sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yaitu pelayanan kesehatan yang meliputi promotif, preventif, kuratif dan rehabilitatif.

Menurut Departemen Kesehatan RI (2010) pengertian Rumah Sakit adalah sebagai berikut:

1. Rumah Sakit adalah pusat dimana pelayanan kesehatan masyarakat, pendidikan serta penelitian kedokteran diselenggarakan.
2. Rumah Sakit adalah suatu alat organisasi yang terdiri dari tenaga medis professional yang terorganisir serta sarana kedokteran yang permanen menyelenggarakan pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien.
3. Rumah Sakit adalah dimana tempat orang sakit mencari dan menerima pelayanan kedokteran serta tempat dimana pendidikan klinik untuk mahasiswa kedokteran, perawat dan tenaga profesi kesehatan lainnya diselenggarakan.
4. Rumah Sakit adalah sarana upaya kesehatan menyelenggarakan kegiatan pelayanan kesehatan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian.

Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 56 Tahun 2014, menjelaskan bahwa sesuai jenis pelayanan yang diberikan, Rumah Sakit dikategorikan dalam Rumah Sakit umum dan Rumah Sakit khusus. Rumah Sakit umum memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit dan Rumah Sakit khusus memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau sejenis penyakit atau kekhususan lainnya. Rumah Sakit dapat diklasifikasikan berdasarkan fasilitas dan kemampuan pelayanan meliputi Rumah Sakit umum kelas A, kelas B, kelas C dan Kelas D.

2.2 Kepuasan Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kepuasan Pasien

Kepuasan pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusutan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalasi Pemerintah adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

2.2.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Supranto (2001), penilaian kualitas pelayanan dikaitkan dengan kepuasan pasien dengan berfokus pada 5 dimensi penilaian kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (Wujud fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Berupa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan

3. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance* (Jaminan dan kepastian)

Pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

5. *Empathy* (Empati)

Memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

BAB 3. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

3.1. Tujuan Penelitian

1. Melakukan analisis masing-masing indikator terhadap tingkat kepuasan pasien
2. melakukan analisis perbandingan secara multivariabel terhadap tingkat kepuasan di beberapa Rumah Sakit

3.2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini ialah:

1. Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan sebagai dasar pertimbangan dalam usaha perbaikan Rumah Sakit pada umumnya dan diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan membantu masyarakat untuk memberikan rekomendasi kepada pemerintah untuk semakin meningkatkan kesadaran akan kepedulian dalam bidang kesehatan kepada masyarakat.

3. Bagi Institusi dan Peneliti

Sebagai proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh sehingga dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien.

BAB 4. METODE PENELITIAN

4.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di RSUD Tondano, RSUD Tomohon dan RSUD Amurang, RSUD Kotamobagu dan RSUD Bitung pada bulan Maret - Juli tahun 2019.

4.2 Instrumen Penelitian

Instrumen pengukur variabel kepuasan berupa kuesioner yang diisi dengan menggunakan *check list* (✓) yang terdiri dari 20 pertanyaan mengenai keinginan pasien terhadap pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit. Masing-masing pertanyaan pada alat ukur ini dinilai oleh responden dengan pernyataan “*sangat setuju*”, “*setuju*”, “*tidak setuju*” dan “*sangat tidak setuju*”. Tiap pernyataan diberikan skor sebagai berikut : “*sangat setuju*” = 4, “*setuju*” = 3, “*tidak setuju*” = 2 dan “*sangat tidak setuju*” = 1.

4.3 Jenis Penelitian

Penelitian ini bersifat perbandingan yang menggambarkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan di Instalasi RSUD Tondano, RSUD Tomohon dan RSUD Amurang, RSUD Kotamobagu, dan RSUD Bitung.

4.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Objek populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien rawat inap dan/atau rawat jalan yang mendapat pelayanan di RSUD diseluruh Sulawesi Utara periode Maret – Juli 2019.

Sampel ditetapkan dengan metode *Cluster sampling* untuk seluruh RSUD di Sulawesi Utara. Sementara penentuan objek sample menggunakan tipe *accidental sampling*, dimana mengambil sampel secara bebas yaitu peneliti dapat mengambil orang yang ditemui sebagai sampel penelitian dengan catatan orang tersebut memenuhi kriteria sampel penelitian. Penentuan jumlah sampel adalah sebesar minimal 40 orang pasien disetiap cluster sampling.

Kriteria inklusi merupakan karakteristik umum objek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti. Kriteria inklusi dalam penelitian ini, antara lain :

1. Bersedia menjadi responden dengan menandatangani surat persetujuan menjadi responden
2. Berusia > 18 tahun
3. Pasien bisa baca tulis
4. Pasien rawat inap dan rawat jalan serta pernah mendapat pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.

4.5. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel pengamatan : dimensi berwujud (*Tangibles*), dimensi keandalan (*Reliability*), dimensi ketanggapan (*Responsiveness*), dimensi jaminan (*Assurance*), dan dimensi empati (*Emphaty*) mengenai tingkat kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan terhadap pelayanan di tiap RSUD.

Berikut merupakan penjelasan dari ke -5 indikator kepuasan :

X1. Tangible (wujud fisik), pengamatan tentang ketersediaan sarana dan prasarana di RS

tersebut. Skor pengukuran : Kurang (1), Cukup (2), dan Lengkap (3).

X2. Reliability (Kehandalan), pengamatan jumlah tenaga dokter yang bekerja dalam RS tersebut. Skor pengukuran : Kurang (1), Cukup (2), dan Lengkap (3).

X3. Responsiveness (Daya Tanggap), pengamatan terhadap keadaan tenaga perawat yang responsif bekerja dalam RS tersebut. Skor pengukuran : Kurang (1), Cukup (2), dan Lengkap (3).

X4. Assurance (Jaminan dan Kepastian), pengamatan terhadap layanan RS dalam memberikan jasa konsultasi dan konseling untuk pasien dan keluarga pasien. Skor pengukuran : Kurang (1), Cukup (2), dan Lengkap (3).

X5. Empathy, Pengamatan terhadap gambaran sikap pegawai/perawat/dokter yang bekerja di RS tersebut. Skor pengukuran : Kurang (1), Cukup (2), dan Lengkap (3).

4.6 Uji Validasi dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui butir pernyataan dalam kuesioner yang dapat digunakan dalam penelitian. Apabila terdapat butir pernyataan yang tidak valid dalam kuesioner, maka butir pernyataan tersebut dapat dihapus dari kuesioner apabila butir pernyataan yang dihapus tersebut dapat digantikan dengan butir pernyataan lain, namun apabila butir pernyataan tersebut penting dalam kuesioner, maka butir pernyataan tersebut dapat dimodifikasi kata-katanya sehingga lebih mudah dimengerti oleh responden.

Analisis korelasi digunakan sebagai uji validitas:

dimana :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara skor butir pernyataan dan skor total seluruh pernyataan

x = Skor butir pernyataan

y = Skor total seluruh pernyataan

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya.

Uji reliabilitas yang digunakan adalah uji reliabilitas internal. Reliabilitas internal dilakukan dengan cara menganalisis data dari satu kali hasil pengesanan.

4.7 Analisa Data

Data penelitian dianalisa menggunakan Analisis Biplot dan Analisis deskripsi plot multivariate.

BAB 5. HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI

Hasil Pengamatan yang diringkas dalam tabulasi rata-rata dapat ditampilkan pada table-table dibawah ini.

Tabel 1. Deskripsi Variabel *Tangibles* Dan Hasil Rataannya.

A	<i>Tangibles (Berwujud)</i>
1	Instalasi RSUD sudah memiliki obat yang lengkap
2	Instalasi RSUD memiliki toilet yang bersih
3	Instalasi RSUD memiliki ruang tunggu yang nyaman
4	Penampilan karyawan / pegawai di RSUD rapi dan bersih

Group Means					
Count	RSUD	A1	A2	A3	A4
41	Amurang	2.1219512	2.3170732	2.6097561	2.5121951
47	Bitung	2.1489362	2.1702128	2.4468085	2.3829787
45	Kotamobagu	2.2222222	2.4666667	2.8000000	2.7111111
50	Tomohon	2.2000000	2.3800000	2.6400000	2.4800000
47	Tondano	1.9574468	2.1063830	2.3617021	2.2127660
230	All	2.1304348	2.2869565	2.5695652	2.4565217

Tabel 2. Deskripsi Variabel *Emphaty* Dan Hasil Rataannya.

B	<i>Emphaty (Empati)</i>
1	Pelayanan yang diberikan di RSUD kepada pasien tanpa memandang status sosial
2	Petugas di RSUD memiliki sikap yang tulus dan peduli saat memberikan pelayanan
3	Petugas di RSUD mudah diajak berkomunikasi
4	Petugas di RSUD ramah dan sopan

Group Means					
Count	RSUD	B1	B2	B3	B4
41	Amurang	2.8780488	3.0000000	2.9756098	3.0243902
47	Bitung	3.0425532	3.1063830	3.0212766	2.9787234
45	Kotamobagu	3.0222222	3.1111111	3.1555556	3.2666667
50	Tomohon	2.8600000	3.0800000	3.1200000	3.1200000
47	Tondano	3.0638298	3.1914894	3.1063830	3.1914894
230	All	2.9739130	3.1000000	3.0782609	3.1173913

Tabel 3. Deskripsi Variabel *Reliability* Dan Hasil Rataannya.

C	<i>Reliability (Keandalan)</i>			
1	Prosedur pelayanan di RSUD tidak berbelit-belit			
2	Petugas di RSUD cepat melayani permintaan medis			
3	Petugas di RSUD tanggap menangani keluhan pasien			
Group Means				
Count	RSUD	C1	C2	C3
41	Amurang	3.0731707	2.8536585	3.0975610
47	Bitung	3.0638298	2.8723404	3.1489362
45	Kotamobagu	3.0888889	2.9111111	3.1555556
50	Tomohon	3.0600000	2.7600000	3.2200000
47	Tondano	2.9787234	2.8085106	3.0000000
230	All	3.0521739	2.8391304	3.1260870

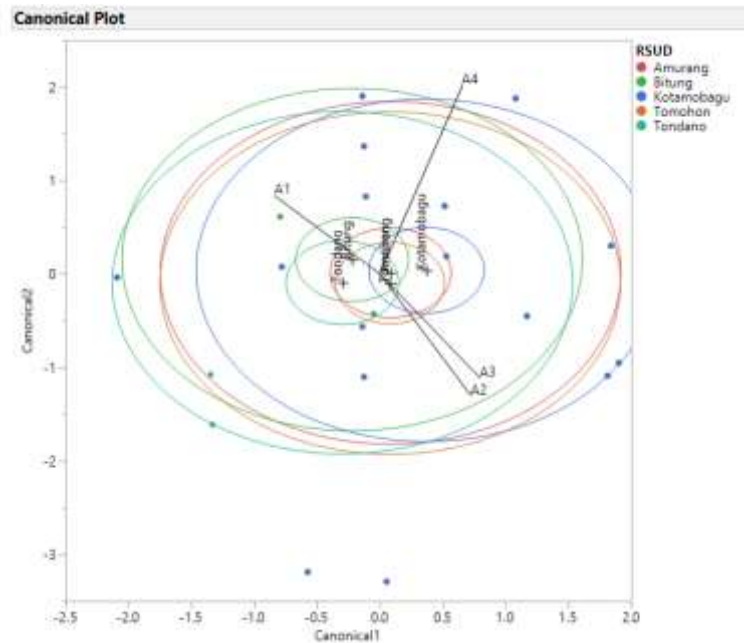
Tabel 4. Deskripsi Variabel *Responsiveness* Dan Hasil Rataannya.

D	<i>Responsiveness (Ketanggapan)</i>			
1	Petugas di RSUD memberikan informasi yang jelas atas pertanyaan pasien			
2	Pasien mendapatkan pelayanan secara pro-aktif oleh petugas di RSUD			
3	Petugas di RSUD dapat memberikan saran yang bijaksana			
Group Means				
Count	RSUD	D1	D2	D3
41	Amurang	2.9268293	3.0243902	2.9024390
47	Bitung	2.9574468	3.1276596	2.9574468
45	Kotamobagu	3.1333333	3.0666667	3.0000000
50	Tomohon	2.9600000	3.1400000	2.9400000
47	Tondano	3.0425532	3.1276596	3.0212766
230	All	3.0043478	3.1000000	2.9652174

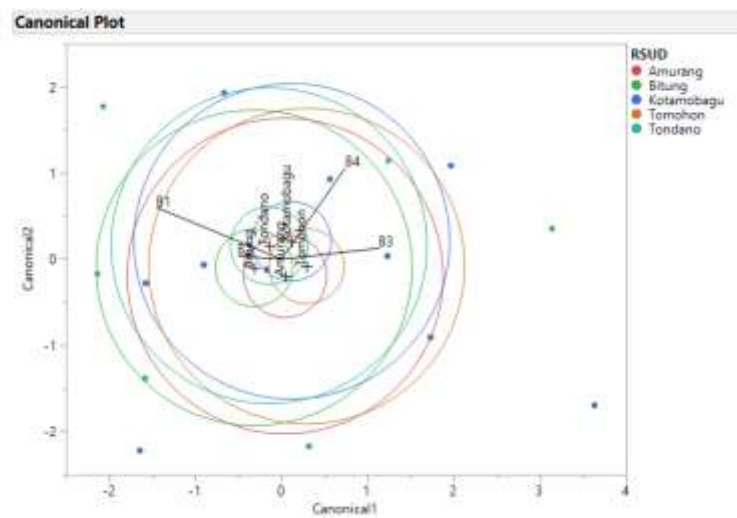
Tabel 5. Deskripsi Variabel *Assurance* Dan Hasil Rataannya.

E	<i>Assurance (Jaminan)</i>				
1	Petugas di RSUD tepat memberikan obat sesuai kebutuhan pasien (berdasarkan resep dokter)				
2	Petugas di RSUD memberikan informasi tentang kegunaan/fungsi/manfaat dari obat yang digunakan				
3	Petugas di RSUD memberikan informasi tentang cara pemakaian obat				
4	Petugas di RSUD memberikan informasi tentang efek samping dari obat yang digunakan				
Group Means					
Count	RSUD	E1	E2	E3	E4
41	Amurang	3.2926829	3.2439024	3.2195122	3.2682927
47	Bitung	3.3829787	3.3617021	3.3617021	3.4255319
45	Kotamobagu	3.2444444	3.2888889	3.2000000	3.2444444
50	Tomohon	3.3000000	3.1400000	3.1200000	3.1800000
47	Tondano	3.4042553	3.2978723	3.3404255	3.4468085
230	All	3.3260870	3.2652174	3.2478261	3.3130435

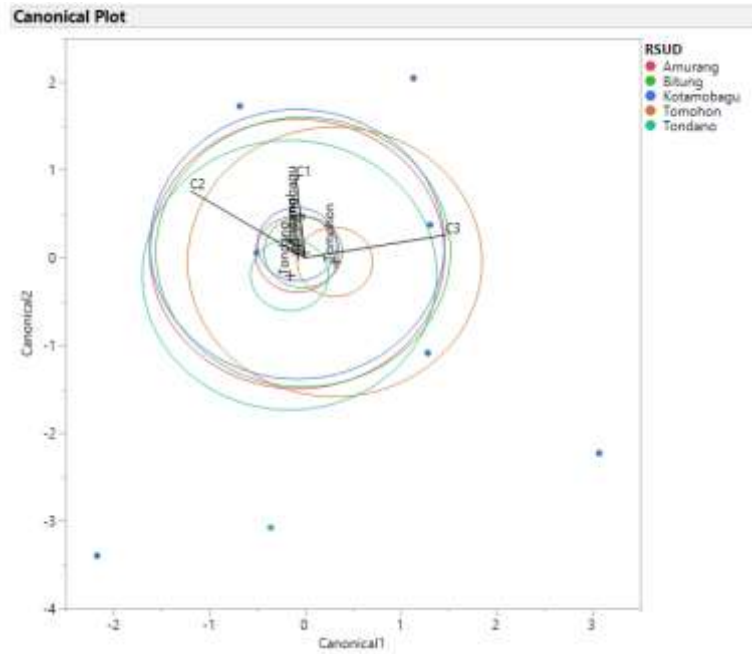
Selanjutnya luaran yang dicapai berdasarkan analisis Biplot yang dilakukan dapat ditampilkan dalam gambar-gambar berikut dibawah ini.



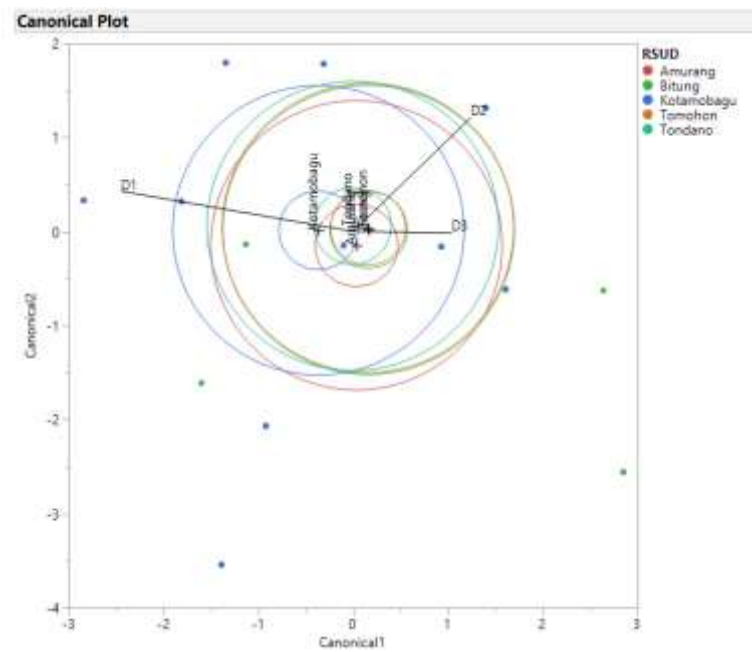
Gambar 1. Plot sebaran tingkat kepuasan menurut setiap responden dan keadaannya menurut setiap variable *Tangibles* di tiap RSUD.



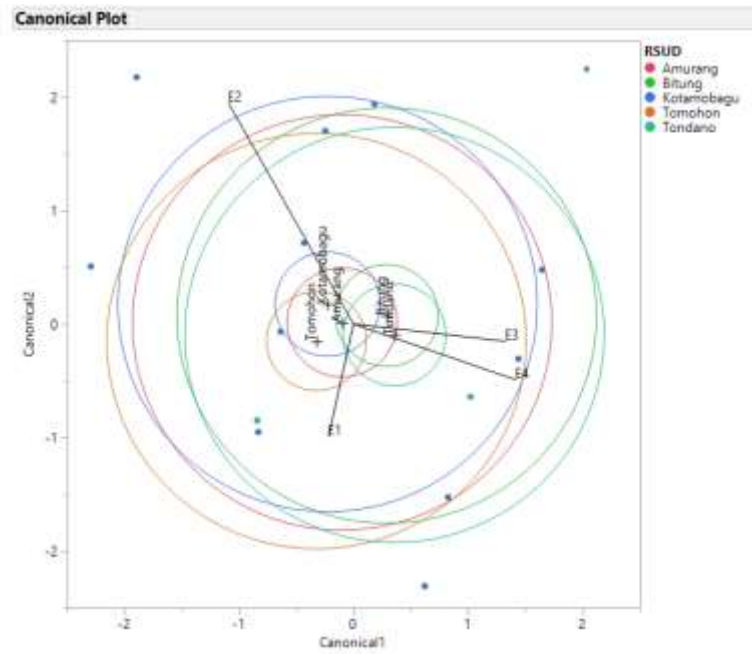
Gambar 2. Plot sebaran tingkat kepuasan menurut setiap responden dan keadaannya menurut setiap variable *Emphaty* di tiap RSUD.



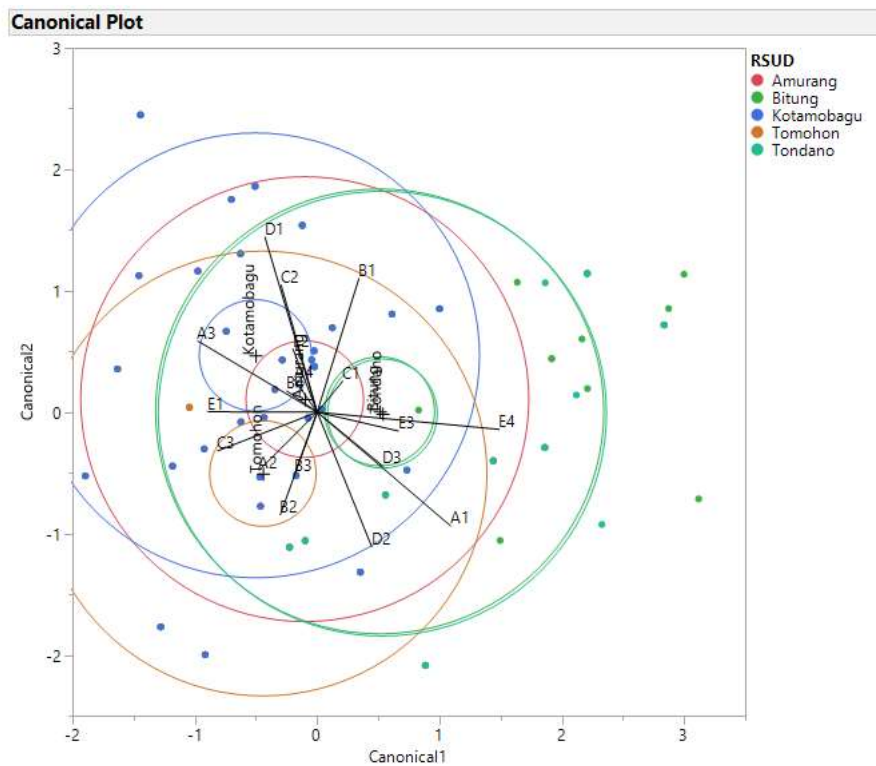
Gambar 3. Plot sebaran tingkat kepuasan menurut setiap responden dan keadaannya menurut setiap variable *Reliability* di tiap RSUD.



Gambar 4. Plot sebaran tingkat kepuasan menurut setiap responden dan keadaannya menurut setiap variable *Responsiveness* di tiap RSUD.



Gambar 5. Plot sebaran tingkat kepuasan menurut setiap responden dan keadaannya menurut setiap variable Assurance di tiap RSUD.



Gambar 6. Plot sebaran tingkat kepuasan menurut responden dan keadaannya berdasarkan seluruh variable di tiap RSUD.

BAB 6. RENCANA TAHAPAN BERIKUTNYA

Penelitian ini akan dilanjutkan dengan membuat tulisan ilmiah dan bentuk *full paper* dengan melakukan tambahan terhadap deskripsi detail terhadap variabel-variabel yang dianalisis disertai dengan plot deskriptiv multivariat.

Selanjutnya memasukan tulisan ilmiah *full paper* tersebut untuk di *review* oleh *reviewer* internasional dan melakukan perbaikan-perbaikan sehingga bisa diterbitkan dalam jurnal internasional bereputasi

DAFTAR PUSTAKA

Aryani F., Husnawati., Muharni S., Liasari M., Afrianti R., 2015. *Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru*. Sekolah Tinggi Farmasi Riau.

Green & Carroll (1997) *Mathematical Tools for Applied Multivariate Analysis*, Academic Press

Härdle & Simar (2015) *Applied Multivariate Statistical Analysis*, 4ed. Springer

Izenman (2008) *Modern Multivariate Statistical Techniques; Regression, Classification, and Manifold Learning* . Springer

Johnson & Wichern (2014) *Applied Multivariate Statistical Analysis*, 6ed. Pearson

Konishi (2014) *Introduction to Multivariate Analysis; Linear and Nonlinear Modeling*. CRC Press.

Pareraway C.D., Tjitrosantoso, H., Bodhi W. 2016. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan dalam Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado. Program Studi Farmasi*. Universitas Sam Ratulangi Manado.

Setyaningsih. 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Pasien Menggunakan Pendekatan Lean Sevperf*. Universitas Sunan Kalijaga. Yogyakarta.

Sutrisna EM., Ekawati D.M., Yulianti T. 2008. *Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Kualitas Pelayanan di Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen*. Fakultas Farmasi, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Wahyuni. 2013. *Hubungan Layanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Sumbersari Kabupaten Jember*. Program Studi Keperawatan. Universitas Jember.

LAMPIRAN 1. SUBMITTED ARTIKEL ILMIAH DI JURNAL INTERNASIONAL



IORA-International Conference on Operations Research (IORA-ICOR) 2019

FAKULTAS MIPA UNIVERSITAS SAM RATULANGI

Alamat : Jurusan Matematika, Fakultas MIPA UNSRAT
Jl. Kampus UNSRAT, Kleak-Manado, Indonesia 95115.
Phone 081340737994, email: icor2019@unsrat.ac.id website: <http://icor2019.org>



Manado, 16th September 2019

Dear Hanny Komalig

Thank you for your interest in The 4th International Conference on Operations Research 2019 (ICOR 2019) and submitting your Extended Abstract entitled:

**“ANALYSIS OF The PATIENT SATISFACTION WITH MULTIVARIATE METHODS
(Case study at several hospitals in North Celebes)”**

It is our pleasure to inform you that your paper based on your Extended Abstract **has been accepted** for presentation at ICOR 2019 on 19-20 September 2019 in Manado.

Please do not hesitate to contact us if you need further information.
Looking forward to your participation in ICOR 2019.

Warm Regards,
Chairman of ICOR2019




Dr. Nelson Nainggolan, M.Si

LAMPIRAN 2. CERTIFICATE ARTIKEL ILMIAH DI JURNAL INTERNASIONAL

