

**PREFERENSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN MATA DI BALAI KESEHATAN MATA MASYARAKAT
(BKMM) PADANG MENGGUNAKAN ANALISIS KONJOIN**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya



NENDY SEPTI ARNIVA

57528 / 2010

**PROGRAM STUDI STATISTIKA
JURUSAN MATEMATIKA
FAKULTAS MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PREFERENSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN MATA DI BALAI KESEHATAN MATA MASYARAKAT
(BKMM) PADANG MENGGUNAKAN ANALISIS KONJOIN**

Nama : Nendy Septi Arniva
NIM : 57528
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

Padang, 10 Januari 2014

Disetujui Oleh

Pembimbing,



Dra. Nonong Amalita, M.Si
NIP. 19690615 199303 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

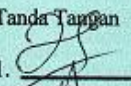
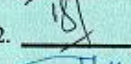
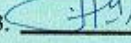
Nama : Nendy Septi Arniva
NIM/BP : 57528/2010
Program Studi : Statistika
Jurusan : Matematika
Fakultas : Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

**PREFERENSI PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN MATA DI BALAI KESEHATAN MATA MASYARAKAT
(BKMM) PADANG MENGGUNAKAN ANALISIS KONJOIN**

**Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan
Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang**

Padang, 10 Januari 2014

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dra. Nonong Amalita, M.Si	1. 
2. Anggota	: Dr. Yerizon, M.Si	2. 
3. Anggota	: Dra. Helma, M.Si	3. 

ABSTRAK

Nendy Septi Arniva : Preferensi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Mata di Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) Padang Menggunakan Analisis Konjoin

Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) adalah pelayanan kesehatan mata dibawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Tetapi BKMM masih mempunyai beberapa kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Pasien sangat berharap ditingkatkannya pelayanan dalam segala aspek, baik dalam hal sikap karyawan, kejelasan produk, dan fasilitas yang didapatkan. Berdasarkan permasalahan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah kombinasi atribut-atribut apa yang paling disukai pasien terhadap pelayanan Balai Kesehatan Mata Masyarakat Padang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kombinasi atribut apa yang paling disukai pasien Balai Kesehatan Mata Masyarakat Padang.

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) Padang dengan sampel sebanyak 68 responden yang ditemui saat pengambilan data. Penelitian ini menggunakan data primer. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Konjoin.

Dari hasil analisis data, diperoleh nilai utilitas level tertinggi untuk masing-masing atribut adalah untuk atribut karyawan, nilai utilitas cepat tanggap sebesar 1.611, untuk atribut produk, nilai utilitas alat-alat medis sebesar 0.055, dan untuk atribut fasilitas pelengkap, nilai utilitas pengeras suara sebesar 6.111. Sehingga kombinasi yang disukai oleh pasien BKMM adalah cepat tanggap karyawan dalam melayani pasien, alat-alat medis dan pengeras suara. Kemudian atribut yang paling penting bagi pasien adalah fasilitas pelengkap.

KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Preferensi Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Mata di Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) Padang Menggunakan Analisis Konjoin”**.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi D3 Statistika Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Negeri Padang. Dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini, peneliti banyak mendapat sumbangan pemikiran, bimbingan, serta saran dan petunjuk dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Hj Nonong Amalita, M.Si, Dosen Pembimbing serta Ketua Program Studi Statistika Jurusan Matematika FMIPA UNP yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan arahan demi selesainya Tugas Akhir ini.
2. Bapak Dr. Yerizon, M.Si dan Ibu Dra. Hj Helma, M.Si, sebagai dosen penguji yang juga banyak memberikan masukan dan arahan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

3. Ibu Dr. Hj Armianti, M.Pd, Ketua Jurusan Matematika Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam.
4. Bapak dan Ibu dosen, Staf Pengajar dan Karyawan Jurusan Matematika FMIPA UNP yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada peneliti selama duduk di bangku perkuliahan.
5. Rekan-rekan dan segenap Civitas Akademik FMIPA UNP yang telah memberikan bantuan moril dan ikatan persahabatan yang terjalin selama ini.

Semoga semua bimbingan, bantuan dan kerjasamanya dapat dibalas oleh Allah SWT sebagai amal ibadah.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini peneliti telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik, namun peneliti menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang peneliti miliki. Untuk itu kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan penyusunan Tugas Akhir berikutnya. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca umumnya. Amin.

Padang, Februari 2014

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Pertanyaan Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Preferensi	7
B. Kesehatan	7
C. Profil Balai Kesehatan Mata Masyarakat	11
D. Teknik Analisis Konjoin	12
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Jenis dan Sumber Data	25

C. Populasi dan Sampel	25
D. Metode Pengumpulan Data	27
E. Variabel	27
F. Instrumen Penelitian	31
G. Uji Coba Instrumen Penelitian	31
H. Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Analisis Data	35
B. Pembahasan	41
BAB V PENUTUP.....	43
A. Kesimpulan.....	43
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Penilaian Kombinasi Level dan Atribut Kualitas Pelayanan	27
Atribut Kualitas Layanan dan Levelnya	27
Kombinasi Level dari Atribut Kualitas Pelayanan	28
Pengkodean Data untuk Regresi	30
Nilai Utilitas Level	36
Tingkat Kepentingan Atribut	38
Hasil R^2	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Tahapan Analisis Konjoin.....	13
Pendekatan Berpasangan.....	14

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	47
2. Validasi Kuesioner	51
3. Tabulasi Data Uji Coba	53
4. Tabulasi Data Penelitian	55
5. Pengkodean Data untuk Regresi	57
6. Output SPSS	58
7. Nilai Utilitas Level Atribut	60
8. Tingkat Kepentingan Atribut	64

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu tugas negara adalah meningkatkan kesehatan rakyat, ini terbukti dengan adanya Undang-Undang Nomor 36 tahun 2009 Tentang Kesehatan, pasal 5 pada ayat (2) ditegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang aman, bermutu, dan terjangkau. Kemudian pada ayat (3) bahwa setiap orang berhak secara mandiri dan bertanggung jawab menentukan sendiri pelayanan kesehatan yang diperlukan bagi dirinya. Pada pasal 6 ditegaskannya pula bahwa setiap orang berhak mendapatkan lingkungan yang sehat bagi pencapaian derajat kesehatan, pemerintah bertanggung jawab atas ketersediaan sumber daya di bidang kesehatan yang adil dan merata bagi seluruh masyarakat untuk memperoleh derajat kesehatan.

Mutu pelayanan kesehatan adalah faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Mutu pelayanan kesehatan lebih terkait pada ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan pasien, kelancaran komunikasi petugas dengan pasien, perhatian dan keramah-tamahan petugas dalam melayani pasien serta kesembuhan penyakit yang di derita oleh pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu akan bergantung pada proses pelaksanaan kegiatan itu sendiri, sumber

daya yang diberikan dengan kegiatan pelayanan itu, faktor lingkungan yang mempengaruhi dan manajemen pelayanan.

Mata adalah organ tubuh yang merubah cahaya menjadi sinyal-sinyal syaraf yang diterjemahkan oleh otak sebagai persepsi indera penglihatan. Mata diibaratkan sebagai jendela kehidupan, karena dengan mata kita melihat keindahan dunia ini.

Tempat-tempat pelayanan kesehatan mata sangatlah banyak, salah satunya adalah Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM). BKMM adalah pelayanan kesehatan mata dibawah Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. BKMM mempunyai tugas melaksanakan pelayanan kesehatan, promosi, kemitraan dan rujukan secara paripurna. BKMM memberikan fasilitas jenis-jenis pelayanan mata, seperti pemeriksaan umum, pemeriksaan spesialisik, pemeriksaan penunjang medis, operasi, observasi, laboratorium sederhana, pembuatan kacamata (tidak termasuk frame dan lensa).

Berdasarkan wawancara pada beberapa pasien BKMM, diperoleh keluhan/masukan dari sebagian pasien terhadap pelaksanaan pelayanan kesehatan mata di BKMM ini. BKMM masih mempunyai beberapa kendala dalam memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas. Contohnya bangku tunggu yang disediakan masih sedikit sehingga masih banyak para pengunjung yang berdiri untuk mendapatkan pelayanan. Terlihat pula ketersediaan tempat parkir yang tidak terkoordinir sehingga menyulitkan pengendara lainnya untuk

memarkirkan kendaraannya. Selain itu, banyak terdapat keluhan dari para pasien BKMM tentang keramahan para pegawai. Pasien sangat berharap ditingkatkannya pelayanan dalam segala aspek, baik dalam hal fasilitas yang didapatkan, sikap karyawan yang cepat tanggap terhadap keluhan pasien, dan tersedianya alat-alat dan fasilitas pendukung pelayanan kesehatan mata.

Menurut Kotler (2002) “preferensi konsumen menunjukkan kesukaan konsumen dari berbagai pilihan produk yang ada”. Preferensi terhadap kualitas pelayanan BKMM Padang perlu dilakukan untuk mengakomodir pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien. Hal ini bertujuan agar pelayanan BKMM Padang dapat berorientasi pada kepuasan pasien sebagai pengguna jasa BKMM Padang.

Salah satu cara yang digunakan untuk mengetahui tentang preferensi pasien terhadap suatu produk baik barang dan jasa adalah analisis Konjoin. Analisis Konjoin merupakan teknik multivariat yang digunakan untuk menentukan atau memahami bagaimana respon membentuk keputusan pada sebuah produk atau pelayanan berdasarkan pada persyaratan sederhana yang dinilai melalui nilai utilitas (kegunaan) pasien tentang suatu produk atau jasa atau ide yang dikombinasikan dari beberapa karakteristik atribut.

Atribut-atribut yang dimaksud adalah faktor yang mempengaruhi pelayanan kesehatan mata. Menurut Parasuraman dan kawan-kawan dalam Tjiptono (2005:134) ada lima dimensi pokok yang digunakan dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Untuk atribut pada penelitian ini, dimensi-dimensi dari pelayanan diambil yaitu, Jaminan (*assurance*) untuk karyawan, keandalan (*reliability*) untuk atribut produk dan bentuk fisik (*tangibles*) untuk atribut fasilitas pelengkap.

Dari setiap atribut tersebut, ditentukan levelnya sesuai dengan yang terdapat di balai kesehatan mata tersebut. Level dari atribut sikap karyawan adalah cepat tanggap, ramah dan sopan dan berpengetahuan luas. Level dari atribut produk yang disediakan adalah ketersediaan optik, alat-alat medis yang lengkap. Contoh level dari atribut fasilitas balai kesehatan mata seperti bangku tunggu, pendingin ruangan, pengeras suara, keberadaan tempat parkir, adanya kamar inap, toilet. Dengan mengkombinasikan setiap level dari atribut pelayanan kesehatan mata maka diperoleh bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak balai kesehatan mata untuk menciptakan suatu pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan pasien.

Berdasarkan uraian tersebut dan dari permasalahan yang telah diuraikan tersebut, maka dilakukan penelitian tentang **“Preferensi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Mata di Balai Kesehatan Mata Masyarakat (BKMM) Padang Menggunakan Analisis Konjoin”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti mengemukakan rumusan dari permasalahan yang diteliti, yaitu “kombinasi atribut-atribut apa yang paling disukai pasien terhadap pelayanan Balai Kesehatan Mata Masyarakat Padang?”

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Berapa nilai/tingkat utilitas level tertinggi masing-masing atribut kualitas pelayanan di Balai Kesehatan Mata Masyarakat Padang?
2. Kombinasi atribut apa yang paling disukai pasien Balai Kesehatan Mata Masyarakat Padang?
3. Atribut kualitas pelayanan apa yang paling penting bagi pasien Balai Kesehatan Mata Masyarakat Padang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kombinasi atribut apa yang paling disukai pasien Balai Kesehatan Mata Masyarakat Padang.

E. Manfaat

Manfaat penelitian ini adalah:

1. Peneliti, selain sebagai syarat menyelesaikan pendidikan, juga dapat menambah ilmu pengetahuan dan melatih penulis untuk dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh dari perkuliahan.
2. Instansi, sebagai bahan masukan bagi Balai Kesehatan Mata Masyarakat Padang dalam menerapkan strategi-strategi yang dapat meningkatkan loyalitas pasien.

3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan dan sebagai bahan pertimbangan bagi rekan-rekan yang akan mengadakan penelitian yang lebih lanjut yang berguna bagi perkuliahan.

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini akan dikemukakan beberapa kesimpulan dan saran.

A. Kesimpulan

1. Nilai utilitas setiap level adalah nilai utilitas karyawan cepat tanggap sebesar 1.611, nilai utilitas ramah dan sopan sebesar -0.222, karyawan pengetahuan luas sebesar -1.389, produk alat-alat medis sebesar 0.055, produk ketersediaan optik sebesar -0.055, fasilitas pengeras suara sebesar 6.111, fasilitas bangku tunggu sebesar 3.111, dan fasilitas tempat parkir sebesar -9.222.
2. Berdasarkan nilai utilitas yang didapat dari masing-masing level, maka hal yang diinginkan pasien BKMM dalam memberikan kepuasan kepada pasien adalah cepat tanggap karyawan dalam memberikan pelayanan, alat-alat medis yang tersedia, serta pengeras suara yang memadai.
3. Atribut yang paling penting bagi pasien Balai Kesehatan Mata Masyarakat Padang adalah atribut fasilitas pelengkap sebesar 83,13%. Atribut selanjutnya yang dianggap penting adalah sikap karyawan sebesar 16,3% dan atribut produk sebesar 0,6%. Dari nilai tingkat kepentingan relatif diatas, BKMM Kota Padang lebih memperhatikan fasilitas pelengkap, karena fasilitas

pelengkap lebih besar tingkat kepentingannya dalam meningkatkan kepuasan pasien.

B. Saran

1. Peneliti menyarankan kepada pihak Balai Kesehatan Mata Masyarakat Padang untuk lebih meningkatkan mutu kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien terutama pada fasilitas pelengkap nya.
2. Untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan analisis konjoin dalam permasalahan sehari-hari serta dapat berguna bagi masyarakat dan lembaga tertentu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggia, Leni. 2011. Analisis Konjoin dalam menentukan Tingkat Kesukaan Konsumen Terhadap Kualitas pelayanan pada Mini Market Yossie Air Tawar Padang. *Tugas Akhir*. Padang: Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam, Universitas Negeri Padang.
- Arikunto, Suharsimi. 1999. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 1996. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Indonesia. Undang-undang No. 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran. Edisi Milenium. Jilid I*. Jakarta: PT Gramedia
- McMahon, Rosemary, dkk. 1995. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Primer*. Jakarta: Penerbit Buku kedokteran EGC.
- Montgomery, Douglas. 2006. *Introduction to linier regression analysis*. New York: A wiley Interscience Publication.
- Narimawati, Umi dan Dadang Munandar. 2008. *Teknik Sampling Teori dan Praktik dengan Menggunakan SPSS 15*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nasution, Asma. 2009. Sikap dan Preferensi Konsumen dalam Mengonsumsi Susu Cair (pada Hypermarket Carrefour, Lebak Bulus, Jakarta). Skripsi. Bogor: Departemen Agribisnis, IPI3. <http://repository.ipb.ac.id> (diakses pada bulan Juni 2013)
- Sembiring, R.K. 1995. *Analisis Regresi*. Bandung: ITB.
- Simamora, Bilson. 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT Pustaka LP3ES Indonesia.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendekatan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: AlfaBeta
- Supranto, J. 2004. *Analisis Multivariat, Arti dan Interpretasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi