

<http://www.bps.go.id/getfile.php?news=808>, Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Triwulan III-2010, Berita Resmi BPS No. 71/11/Th.XIII, 5 November 2010. diakses 16 Desember 2010.

<http://sardjitohospital.co.id>, Profile, diakses 2 Januari 2011.

<http://sardjitohospital.co.id>, Layanan_rawat inap, 2 Januari 2011.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 tentang *Rumah Sakit*. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*.

Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor 631/MENKES/SK/IV/2005 Tentang Pedoman Peraturan Internal Staf Medis (*Medical Staff Bylaws*) Di Rumah Sakit.

cukup penting, sedangkan pasien yang mengatakan kurang penting dan tidak penting, tidak ada.

Tabel 3.2
Tingkat Harapan Pasien RS. Sardjito Terhadap 39 Atribut (Yi)

39 Atribut Harapan RS. Sardjito	Sangat Penting 5	Penting 4	Cukup Puas 3	Kurang Puas 2	Tidak Puas 1	Bobot Yi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	63	31	6	0	0	457
2	44	51	0	5	0	434
3	74	24	2	0	0	472
4	62	36	2	0	0	460
5	64	27	9	0	0	455
6	44	54	0	2	0	440
7	34	45	17	1	3	406
8	52	34	12	2	0	436
9	65	33	0	2	0	461
10	50	50	0	0	0	450
11	72	27	1	0	0	471
12	64	34	0	2	0	460
13	42	41	17	0	0	425
14	57	34	7	2	0	446
15	69	31	0	0	0	469
16	24	50	22	4	0	394
17	72	28	0	0	0	472
18	56	33	11	0	0	445
19	48	30	22	0	0	426
20	74	26	0	0	0	474
21	62	31	7	0	0	455
22	72	28	0	0	0	472
23	62	38	0	0	0	462
24	51	34	15	0	0	436
25	44	52	4	0	0	440
26	48	42	10	0	0	438
27	67	26	7	0	0	460
28	65	35	0	0	0	465
29	87	13	0	0	0	487

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
30	83	15	2	0	0	481
31	75	11	14	0	0	461
32	75	23	2	0	0	473
33	84	8	7	1	0	475
34	91	9	0	0	0	491
35	80	18	0	2	0	476
36	22	36	26	16	0	364
37	43	29	19	0	9	397
38	43	46	11	0	0	432
39	87	4	2	7	0	471

Keterangan: angka 457=(5x63)+(4x31)+(3x6)+(2x0)+(1x0)

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011.

Contoh atribut 1 (Peralatan dan Teknologi Yang Terbaru) untuk pasien RS. Panti Rapih, dari 100 pasien yang telah menjalani rawat inap (tabel 3.3), ternyata 18 pasien sangat puas, 65 pasien puas, 8 pasien cukup puas, 9 pasien kurang puas, sedangkan pasien yang tidak puas tidak ada.

Tabel 3.3
Penilaian Pasien RS. Panti Rapih Terhadap Kinerja 39 Atribut (Xi)

39 Atribut Kinerja RS. Panti Rapih	Sangat Puas	Puas	Cukup Puas	Kurang Puas	Tidak Puas	Bobot
	5	4	3	2	1	Xi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	18	65	8	9	0	392
2	5	52	43	0	0	362
3	35	59	4	2	0	427
4	42	51	7	0	0	435
5	39	36	25	0	0	414
6	6	21	40	30	3	297
7	5	62	33	0	0	372
8	7	36	21	36	0	314
9	8	27	48	15	2	324
10	14	60	13	10	3	372

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
11	25	44	24	4	3	384
12	14	62	17	7	0	383
13	19	49	32	0	0	387
14	24	55	20	1	0	402
15	13	47	40	0	0	373
16	8	49	40	3	0	362
17	15	53	31	1	0	382
18	17	48	16	19	0	363
19	20	47	29	4	0	383
20	26	62	7	5	0	409
21	19	48	33	0	0	386
22	26	56	18	0	0	408
23	20	54	25	1	0	393
24	32	42	26	0	0	406
25	18	42	39	1	0	377
26	16	51	28	4	1	377
27	21	44	32	3	0	383
28	20	52	27	1	0	391
29	24	47	25	0	4	387
30	7	50	34	9	0	355
31	15	41	30	14	0	357
32	21	50	29	0	0	392
33	40	35	25	0	0	415
34	16	52	32	0	0	384
35	7	59	34	0	0	373
36	22	23	50	5	0	362
37	8	47	44	1	0	362
38	14	47	35	4	0	371
39	9	42	36	13	0	347

Contoh Atribut 1: angka $392 = (5 \times 18) + (4 \times 65) + (3 \times 8) + (2 \times 9) + (1 \times 0)$

Sumber: Pengolahan Data Primer, 2011.

Manakala penulis menanyakan tentang penting/tidak penting dari atribut ini (contoh untuk atribut 1: Peralatan dan Teknologi Yang Terbaru) kepada pasien RS Panti Rapih, ternyata pada tabel 3.4, 60 pasien mengatakan

penggunaan peralatan dan teknologi yang terbaru dalam proses rawat inap sangat penting, 40 pasien mengatakan penting, pasien yang mengatakan cukup penting tidak ada, sedangkan pasien yang mengatakan kurang penting dan tidak penting, tidak ada.

Tabel 3.4
Tingkat Harapan Pasien RS. Panti Rapih Terhadap 39 Atribut (Yi)

39 Atribut Harapan RS. Panti Rapih	Sangat Penting 5	Penting 4	Cukup Puas 3	Kurang Puas 2	Tidak Puas 1	Bobot Yi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1	60	40	0	0	0	460
2	15	66	15	4	0	392
3	76	22	2	0	0	474
4	88	12	0	0	0	488
5	76	24	0	0	0	476
6	15	75	10	0	0	405
7	20	66	10	2	2	400
8	68	23	6	3	0	456
9	44	48	5	3	0	433
10	65	29	6	0	0	459
11	77	18	3	2	0	470
12	61	37	2	0	0	459
13	55	32	8	5	0	437
14	77	21	0	2	0	473
15	86	12	2	0	0	484
16	29	63	8	0	0	421
17	47	45	8	0	0	439
18	55	40	5	0	0	450
19	33	51	14	0	2	413
20	79	19	0	2	0	475
21	64	34	0	2	0	460
22	69	25	6	0	0	463
23	65	33	0	2	0	461
24	49	49	2	0	0	447
25	49	48	3	0	0	446

