



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**EVALUASI PELAYANAN DALAM PENINGKATAN
KEPUASAN PASIEN DI RSI MABARROT MWC NU
BUNGAH GRESIK**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel
Surabaya, Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Oleh:
Ziadatul Khikmah
NIM: B94217078

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ziadatul Khikmah

Nim : B94217078

Prodi : Manajemen Dakwah

Menyatakan bahwa, skripsi yang berjudul Evaluasi Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik, merupakan sebuah karya yang saya tulis sendiri. Hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dilain waktu pernyataan saya tidak benar dan ditemukan sebuah pelanggaran. maka, saya bersedia menerima sanksi yang diberlakukan, yaitu pencabutan gelar sarjana yang saya peroleh dari skripsi ini.

Surabaya, 05 April 2021

Yang membuat pernyataan

A green postage stamp with the text "METERAI TEMPEL" at the top, "TGL. 20" in the middle, and "3395EAF56534919" below that. At the bottom, it says "6000 ENAM RIBU RUPIAH". The stamp features a Garuda emblem and a floral design. A large, stylized black signature is written over the right side of the stamp.

Ziadatul Khikmah

Nim: B94217078

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN

Setelah memeriksa dan memberikan arahan terhadap proposal skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Ziadatul Khikmah
Nim : B94217078
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : “Evaluasi Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik “

Skripsi ini telah diteliti dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Surabaya, 05 April 2021

Dosen Pembimbing



Ahmad Khairul Hakim, S.Ag, M.Si

Nip.197512302003121001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**EVALUASI PELAYANAN DALAM PENINGKATAN
KEPUASAN PASIEN DI RSI MABARROT MWC NU
BUNGAH GRESIK**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

**Ziadatul Khikmah
B94217078**

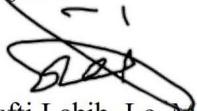
**Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian sarjana stasa satu
pada tanggal 07 April 2021**

Tim penguji

Penguji I



**Ahmad Khairul Hakim, S.Ag., M.Si
NIP. 197512302003121001
Penguji III**



**H. Mufti Labib, Lc, MCL
NIP. 196401021999031001**

Penguji II



**Dr. Arif Ainur Rofiq, S.Sos.I., M.Pd., Kons
NIP. 197708082007101004
Penguji IV**



**Airlangga Bramayudha, MM
NIP. 19791212011011005**



**Surabaya, 07 April 2021
Dekan**



**Dr. H. Abdul Halim, M.Ag
NIP. 196307251991031003**



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ziadatul Khikmah
NIM : B94217078
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
E-mail address : ziadatul74@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Evaluasi Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pasien Di RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 23 Desember 2021

Penulis

(Ziadatul khikmah)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui evaluasi pelayanan ddalam peningkatan kepuasan pelanggan di RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik. Selan itu juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan evaluasi.

Metode yang duugunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatiif . kualitatif digunakan sebagai cara yang praktis dalam menjabarkan dan menjelaskan tentang evaluasi. Kemudian teknik pengumpulan data menggunakan trigulasi data. Cara tersebut dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara.

Hasil penelitian ini yaitu evaluasi merupakan kumpulan informasi informasi atau gambaran gambaran terhadap tanda-tanda yang mempengaruhi suatu keberhasilan suatu tujuan sekaligus digunakan untuk mengambil keputusan, dan sebagai tolak ukur terhadap program-program yang dijalankan di RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik. Tujuan RSI Mabarrot melaksanakan evaluasi yaitu untuk mengetahui kesulitan-kesulitan yang sedang terjadi, dan juga untuk mengetaahui tingkat pemahanan dari diri karyawan yang bertugas, sekaligus memperbaiki kesultan kesulitan tersebut guna untuk mencapai tujuan awal yang telah ditentukan. RSI Mabarrot dalam melaksanakan evaluasi yaitu menggunakan sistem kekeluargaan. Dalam sistem kekeluargaan ini yaitu menggunakan komunikasi yang baik, artinya dalam setiap permasalahan harus dibicarakan secara jelas. Dalam proses kegiatan evaluasi pasti akan ditemukan faktor pendukung dan faktor penghambat pada saat proses pelaksanaannya.

Kata kunci : evaluasi pelayanan, kepuasan pasien

DAFTAR ISI

Persetujuan Dosen Pembimbing	i
Lembar Pengesahan Ujian Skripsi	ii
Motto Dan Persembahan	iii
Pernyataan Orientisitas Skripsi	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Bab I : Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Konsep	8
F. Sistematika Pembahasan.....	10
Bab II: Kajian Teori	12
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kerangka Teori.....	14
1. Evaluasi.....	14
A.Pengertian Evaluasi	14
B. Tujuan Evaluasi.....	16

C. Fungsi Evaluasi	16
D. Tahap-Tahap Evaluasi.....	17
2. Pelayanan	19
A. Pengertian Pelayanan	19
B. Bentuk-Bentuk Pelayanan	20
C. Pelayanan Dalam Islam.....	21
3. Kepuasan Pelanggan	22
Bab III : Metode Penelitian.....	24
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian	24
C. Jenis Dan Sumber Data	25
D. Tahap-Tahap Penelitian	25
E. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Teknik Validasi Data	26
G. Teknik Analisis Data.....	26
Bab IV : Hasil Penelitian	29
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	29
1. Sejarah Perkembangan.....	29
2. Lokasi Penelitian.....	31
3. Visi, Misi, Dan Motto	32
4. Sarana Dan Prasarana.....	32
5. Jenis-Jenis Pelayanan.....	34

6. Pelayanan Penunjang	35
7. Daftar Tenaga Kerja.....	35
8. Struktur Organisasi	37
B. Penyajian Data.....	38
1. Evaluasi Pelayanan	38
2. Kepuasan Pasien	45
C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)	48
1. Prespektif Teori.....	48
A. Evaluasi Pelayanan.....	48
B. Kepuasan Pasien.....	52
2. Prespektif Islam.....	55
A. Evaluasi Pelayanan.....	55
B. Kepuasan Pasien.....	57
Bab V : Penutup	59
A. Kesimpulan	59
B. Rekomendasi	60
C. Keterbatasan Penelitian	61
Daftar Pustaka	62
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam istilah bahasa Arab, manajemen diartikan sebagai an-nidzam atau at-tanzim. An-nidzam atau at-tanzim merupakan suatu tempat untuk menyimpan dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya.¹ Pengertian tersebut juga dapat diartikan sebagai penggunaan sumber daya secara efektif untuk menjadi sasaran atau tujuan.² Adapun pengertian lain, manajemen merupakan proses yang didalamnya terdapat empat fungsi. Fungsi tersebut yaitu Planning, Organizing, Actuating, Controlling (POAC). Sedangkan menurut Marry Parker Follet (2007) manajemen sebagai proses, karena didalamnya terdapat kegiatan-kegiatan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.³ Manajemen juga digunakan sebagai pengontrolan sumber daya manusia agar tercapai hasil yang efektif dan efisien. Dalam setiap perusahaan atau dalam bidang apapun, pasti akan melibatkan manajemen. Karena manajemen sangat penting dalam kehidupan. Oleh sebab itu manajemen memerlukan konsep dasar pengetahuan, kemampuan untuk menganalisis situasi, kondisi, sumber daya manusia yang ada dan memikirkan cara yang tepat untuk

¹ M. Munir , Wahyu Illahi, Manajemen Dakwah, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012)hal 9.

² Kbbi.web.id

³ Samuel Batlajeri “penerapan fungsi-fungsi manajemen pada aparatur pemerintahan kampong tambat kabupatem Merauke”, Jurnal ilmu ekonomi & sosial, vol VII, No.. 2, Oktober 2016; 135-155, hal 137.

melaksanakan kegiatan yang saling berkaitan untuk mencapai suatu tujuan.

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur atau mengelolah. Manajemen adalah suatu proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial atau memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.⁴ Proses pelaksanaan manajemen dapat berjalan secara efektif dan optimal jika menjalankan fungsi-fungsinya, salah satu fungsi manajemen yaitu *controlling* (pengawasan).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia *controlling* atau pengawasan memiliki makna penilaian dan penjagaan. Pengawasan ini merupakan fungsi terakhir dari fungsi-fungsi manajemen. Pengawasan merupakan proses atau langkah pencegahan dari tindakan-tindakan penyimpangan fatal dan tindakan koreksi apabila terjadi penyimpangan-penyimpangan kecil yang dilakukan oleh karyawan dalam pelaksanaan kegiatan organisasi serta menjamin tujuan-tujuan organisasi dapat tercapai sesuai yang direncanakan sebelumnya. Mc. Farland (dalam simbolan, 20014:61) berpendapat bahwa pengawasan adalah suatu proses dimana pemimpin ingin mengetahui apakah hasil pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahan sesuai dengan rencana, perintah, tujuan atau kebijakan yang telah ditentukan dari atasan.

Dalam proses *controlling* atau pengawasan juga terdapat tahap-tahap yang harus dilakukan. Adapun

⁴ Andri Feriyanto dan Endang Shyta Triana, *Pengantar Manajemen (3 in 1)*, Yogyakarta Mediatara, 2015), hal 4.

tahap akhir dari proses controlling atau pengawasan yaitu evaluasi. Evaluasi adalah proses yang teratur dan sistematis untuk mengetahui tolak ukur apakah hasil yang dicapai sudah sesuai dengan standar-standar yang telah ditentukan. Apabila terjadi kesenjangan antara hasil yang diharapkan dengan apa yang direncanakan dan kemampuan yang ada, usaha-usaha harus tetap dilakukan untuk mengeliminasi faktor-faktor yang mungkin membatasi suatu kegiatan atau untuk meningkatkan atau memperbaiki situasi yang ada.

Evaluasi dapat disebut sebagai alat pengumpulan informasi, penggambaran, pencarian, dan penyajian informasi. Proses evaluasi ini sangat penting untuk dilakukan dalam setiap kegiatan, karena dengan proses evaluasi maka dapat mengambil keputusan untuk program-program selanjutnya. Seperti yang dikemukakan oleh Umar (1991) jika kualitas kegiatan evaluasi berjalan dengan baik, maka data yang dihasilkan dapat digunakan untuk mengambil keputusan. Oleh karena itu evaluasi merupakan bagian integral dalam dimensi input, proses dan output dalam suatu kegiatan. Dalam hal ini input yang diambil dari evaluasi ini yaitu pelayanan, yang nantinya akan menghasilkan output berupa kepuasan pelanggan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Oleh karena itu menurut Gilaninia et al. (2013), kualitas layanan adalah elemen penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Guspul (2014) menyatakan bahwa kepuasan atau kepercayaan pelanggan merupakan sebuah perbandingan dari apa yang diharapkan pelanggan dengan apa yang telah diterima pelanggan. Dalam Tjiptono (2011;15) menekankan bahwa pemasaran berkaitan erat dengan

upaya menciptakan dan memberikan nilai (value) kepada pelanggan. Secara sederhana, nilai pelanggan (customer value) ditentukan oleh selisih antara manfaat total dan biaya total pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan hal terpenting dalam mencapai suatu keberhasilan. Hal tersebut sangat dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan, termasuk Rumah sakit. Dalam dunia kesehatan, pelayanan memiliki nilai yang sangat penting dan berarti bagi pelanggan, karena kepuasan pelanggan dipengaruhi langsung oleh pelayanan. Oleh karena dalam penelitian ini, penulis peneliti langsung RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik untuk dijadikan objek penelitian.

RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik adalah rumah sakit yang didirikan oleh warga Nahdlatul Ulama sekecamatan Bungah Gresik, dan rumah sakit ini milik organisasi Nahdlatul Ulama (MWC NU Bungah Gresik). Rumah sakit ini berdiri pada tanggal 6 April 1996. Berangkat dari aspirasi masyarakat yang menginginkan organisasi NU kecamatan Bungah memiliki pelayanan kesehatan sendiri maka pada tahun 19989 pengurus MWC NU dan PAC Muslimat NU merencanakan program mendirikan balai kesehatan sebagai program utama pada periode 1989-1994. Pada tahun 1995 warga NU memulai bekerja bakti untuk mendirikan bangunan balai kesehatan tersebut.

Pada tanggal 6 April 1996 rumah sakit ini resmi dibuka dengan nama Balai Pengobatan MWC NU Bungah, dengan badan hukum Yayasan Sosial Mabarrot Nomor. 02 Tahun 1996 dengan notaries Ny. Nur Laily Adam, SH. Seiring dengan berjalannya waktu pada tahun 1999 dilaksanakan perluasan bangunan dan izin pelayanan ditambah Rumah Bersalin (RB) dan BKIA dan namanya dirubah menjadi Klinik

Mabarrot MWC NU. Hingga pada akhirnya tahun 2009 pengurus MWC NU memerintahkan kepada Lembaga Kesehatan NU. Kecamatan Bungah untuk mengajukan ijin pendirian RS sebagai langkah peningkatan status pelayanan kesehatan menjadi Rumah Sakit Umum yang diberi nama Rumah Sakit Islam “Mabarrot MWC NU” Bungah Gresik.

Lokasi keberadaan RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik ini terletak dibagian pusat Kecamatan Gresik. Wilayah ini merupakan wilayah berkembang dengan pesat dan sangat potensial dengan segala potensi yang dimiliki. RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik terletak di Jalan Raya Bungah Dukun Kabupaten Gresik. Lokasi yang berada di tepi Jalan Raya maka, tempat ini mudah untuk dijangkau oleh semua kalangan transportasi.⁵ Hal tersebut sudah mencakup sebagai keunggulan atau kelebihan yang dimiliki oleh RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik. Adapun keunggulan yang lain yaitu dalam bidang pelayanan.

Seperti pada umumnya, pelayanan merupakan prioritas yang utama. Baik dalam pelayanan sarana dan prasarana ataupun pelayanan terhadap pelanggan. Fasilitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit ini sudah cukup lengkap. Meskipun Rumah Sakit ini berada pada daerah yang kecil, rumah sakit ini sangat terkenal dan sudah tidak asing lagi bagi warga kecamatan Bungah Gresik. Seperti pada mottonya “Melayani Setulus Hati” Rumah sakit ini sangat mengedepankan pelayanan dan kenyamanan pelanggan. Pelayanan yang professional serta mengikuti perkembangan zaman merupakan salah satu kunci dari keberhasilan rumah sakit yang dikelola ini. Pelayanan professional dan mengikuti

⁵ http://bppsdmk.kemkes.go.id/info_sdmk/info/fasyankes?=3525089

perkembangan zaman yang dimaksud disini yaitu, misalnya ketika rumah sakit lain melayani pasien BPJS, rumah sakit ini melayani pasien yang mempunyai kartu NU, dengan kartu itu maka pasien dapat membebaskan biaya sewa kamar, dan meringankan biaya perawatan. Para pegawai RSI Mabarro MWC NU ini menerapkan bahwa pelanggan adalah pemilik, maka setiap pemilik yang datang harus dilayani dengan baik. Hal inilah yang dijadikan keunggulan oleh RSI ini dan telah digenggam oleh para pelanggan RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik”

Dari deskripsi diatas, alasan saya menjadikan RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik sebagai objek penelitian yaitu, karna keunggulan dan motto yang dimiliki. Pelayanan yang selalu didepan dan kepercayaan pelanggan yang dimilikinya. Dengan demikian, berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis mengangkat judul yaitu **“Evaluasi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik”**.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan evaluasi pelayanan di RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik dalam peningkatkan kepuasan pelanggan?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan evaluasi di RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menggambarkan penerapan evaluasi pelayanan di RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Untuk menggambarkan faktor-faktor pendukung dan penghambat di RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik dalam melaksanakan evaluasi.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat Akademik

- a. Penelitian ini sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar sarjana (S1) dalam fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

2. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini membahas mengenai evaluasi pelayanan. Evaluasi merupakan bagian dari fungsi manajemen, sedangkan pelayanan berhubungan dengan Sumber Daya Manusia. Kedua hal tersebut menjadi mata kuliah fakultas Dakwah dan Komunikasi pada prodi Manajemen Dakwah. Sehingga penelitian ini dapat mengembangkan ilmu-ilmu yang didapat dalam hal evaluasi pelayanan.
2. Penelitian ini juga untuk menambah teori-teori yang berhubungan dengan evaluasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Untuk menambah wacana pustaka, baik ditingkat fakultas maupun universitas, dan sebagai salah satu sumber untuk penelitian selanjutnya.

3. Manfaat praktis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa member masukan atau sebagai sumbangan pemikiran dan pertimbangan dalam melaksanakan penerapan evaluasi pelayanan dalam

meningkatkan kepuasan pelanggan di RSI
Mabarrot MWC NU Bungah Gresik.

E. Definisi konsep

Definisi konsep merupakan unsur penelitian yang menjelaskan tentang batasan konsep terhadap masalah-masalah yang dijadikan fokus penelitian. Konsep-konsep tersebut adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi Pelayanan

Evaluasi sangat penting untuk dilakukan oleh setiap perusahaan karena evaluasi merupakan tahap akhir dari fungsi manajemen. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan atau lembaga. Evaluasi juga digunakan untuk mengambil keputusan mengenai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, evaluasi dapat disebut sebagai alat pengumpulan informasi, penggambaran, pencarian, dan penyajian informasi. Proses evaluasi ini sangat penting untuk dilakukan dalam setiap kegiatan, karena dengan proses evaluasi maka dapat mengambil keputusan untuk program-program selanjutnya.

Umar (1991) mengemukakan jika kualitas kegiatan evaluasi berjalan dengan baik, maka data yang dihasilkan dapat digunakan untuk mengambil keputusan. Dari definisi di atas evaluasi merupakan bagian integral dalam dimensi input, proses dan output dalam suatu kegiatan. Dalam hal ini input yang diambil dari evaluasi ini yaitu pelayanan, yang nantinya akan menghasilkan output berupa kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini terfokus pada evaluasi pelayanan di RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik. Sedangkan pelayanan saat ini dimana lingkungan sosial, ekonomi, dan

politik berada pada situasi krisis, termasuk sektor kesehatan telah membuat masyarakat terutama masyarakat golongan miskin bertambah menderita karena semakin sulit menjangkau fasilitas kesehatan milik swasta maupun pemerintah. Dalam hal ini, Rumah Sakit sebagai organisasi sosial yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kesehatan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat mengharapkan agar pihak kesehatan ataupun rumah sakit melayani masyarakat dengan baik.

Gagliano dalam Devevei Haryono Wiratno (1998) mengemukakan bahwa, kualitas pelayanan (service quality) adalah pandangan konsumen terhadap hasil perbandingan antara ekspektasi konsumen dengan kenyataan yang diperoleh dari pelayanan. Pelayanan yang maksud dalam penelitian ini yaitu pelayanan yang menangani langsung secara cepat dan baik sesuai dengan kebutuhan pelanggan (pasien) RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik. Dengan demikian Rumah Sakit dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan untuk menunjang kepuasan pelanggan (pasien).”

2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah persepsi pelanggan terhadap suatu pengalaman layanan yang diterima. Dalam kaitannya dengan hal pelayanan, untuk mendapatkan pelanggan yang mempunyai kesetiaan pada suatu perusahaan, maka kepuasan pelanggan menjadi suatu hal yang penting untuk dikelola secara lebih serius. Kemampuan memberikan kepuasan kepada pelanggan ditentukan oleh pelayanan yang baik dan benar. Seperti yang dikemukakan oleh Woodside Et.al (1989),

menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norms kinerja lainnya) dan kinerja actual prodik yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan pelanggan merupakan perasaan puas atau senang terhadap produk atau jasa. Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu pasien dari RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik. Perasaan puas yang diterima oleh pelanggan atau pasien dalam pelayanan yang telah diberikan.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam menyusun sistematika pembahasan, penulis menyusun penelitian ini dalam lima bab. Lima bab tersebut diantaranya, yaitu bab pendahuluan, bab kajian teori, bab metode penelitian, bab hasil penelitian, dan bab penutup.

Bab pertama yaitu Bab Pendahuluan. Dalam bab pendahuluan ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

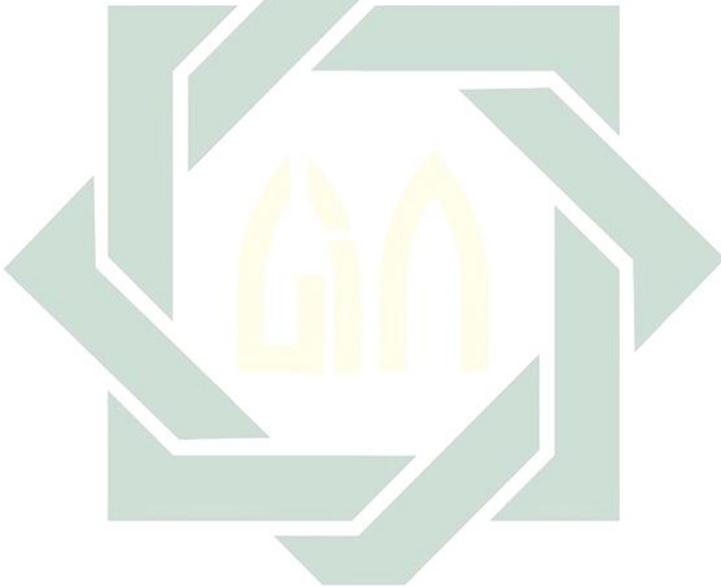
Bab Kedua yaitu Kajian Teori. Dalam bab kajian teori ini terdapat beberapa hal yaitu penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka teori.

Bab ketiga yaitu Metode Penelitian . Metode penelitian merupakan bab yang memaparkan metode dan teknik penelitian yang digunakan di lapangan. Bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, jenis dan sumber

data, tahap-tahap penelitian, teknik pengumpulan data, teknik validasi data, dan teknik analisis data.

Bab keempat yaitu Hasil dan Pembahasan dari Penelitian. Pada bab ini terdiri dari gambaran umum subjek penelitian, dan penyajian data, dan pembahasan dalam penelitian.

Bab kelima yaitu Penutup. Pada bab terakhir ini terdapat kesimpulan dari pembahasan, saran dan rekomendasi, dan keterbatasan penulis.



BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengambil dari beberapa sumber referensi Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang berupa jurnal atau karya ilmiah yang terkait dengan penelitian ini:

1. Alek Abdan Syakuro, dalam penelitian yang berjudul “ Pengaruh peningkatan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah pada rumah sakit islam terhadap kepuasan pelanggan di RSI Sultan agung semarang”.
2. Suparno, Roikhan, Nurul Hamidah dalam penelitian yang berjudul “Analisi Kepuasan Pasien Dan Karyawan Dengan Metode Human Sigma Studi Kasus Di PT. RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik”.⁶ Dalam penelitian ini sama-sama bertujuan untuk mengukur kepuasan karyawan dan pasien atau pelanggan dengan human sigma. Sedangkan perbedaannya, penelitian ini membahas mengenai penerapan evaluasi pelayanan.
3. Ari Prasetio, dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan”.⁷ Faktor penentu dalam penelitian tersebut yaitu kepuasan pelanggan diantaranya adalah kualitas

⁶Suparno, Roikhan, Nurul Hamidah, “Analisis kepuasan pasien dan karyawan dengan metode human sigma studi kasus di PT. RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik”, Jurnal Ilmiah Rekayasa, Volume 11, No. 1, April 2018, hal 31-36.

⁷ Ari Prasetio, “pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan”, management analysis journal 1 (4) (2012).

- pelayanan dan harga. Penelitian ini sama-sama membahas mengenai kepuasan pelanggan. Adapun perbedaannya yaitu terletak pada kualitas pelayanan dan evaluasi pelayanan.
4. Nur Ahyani “Pelayanan Haji Dan Umroh PT. Nurul Amanah Sirindo Jakarta Terhadap Jamaah” (2006). Pada karya ini hanya menjelaskan tentang pelayanan haji dan umroh, bedanya dengan penelitian ini lebih menekankan evaluasi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.
 5. Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari, dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Pelanggan”.⁸Dalam penelitian ini memiliki persamaan yang sama dengan penelitian yang ditulis oleh penulis. Namun, perbedaannya penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif sedangkan penelitian yang ditulis oleh penulis menggunakan penelitian kualitatif.
 6. Agung Utama dalam penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten”.⁹ Penelitian ini sama-sama membahas mengenai pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun perbedaannya penelitian ini membahas terkait

⁸Ni Putu Lenny Pratiwi dan Ni Ketut Seminari, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepercayaan dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan Pelanggan”, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5, 2015:1422-1433

⁹ Agung Utama, “Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten”, OPSI, Vol. 1, No. 2, Desember 2003:96-110

persepsi kualitas pelayanan sedangkan penulis membahas terkait evaluasi pelayanan.

B. Kerangka Teori

1. Evaluasi

a. *Pengertian Evaluasi*

Evaluasi berasal dari bahasa Inggris “Evaluation” yang artinya penilaian. Evaluasi mengandung makna sebagai alat pengumpulan informasi, penggambaran, pencarian, dan penyajian informasi guna pengambilan keputusan tentang program yang akan dijalankan selanjutnya. Edwind Wandt W. Brown (1997) mengemukakan bahwa evaluasi itu menunjukkan kepada atau mengandung pengertian suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan nilai dari sesuatu.¹⁰

Menurut Mulyono dan Romly (2000:3) “Evaluasi dapat diartikan sebagai proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau standar objek yang dievaluasi”.¹¹ Adapun menurut Firman B Aji dan Martin, “Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan member nilai secara objektif pencapaian hasil yang telah direncanakan sebelumnya. Hasil-hasil evaluasi dimaksudkan menjadi umpan balik untuk perencanaan kembali.”¹² Mengukur adalah

¹⁰ Gito Supriadi, M.Pd, pengantar dan teknik evaluasi pembelajaran, intimedia, Malang, 2011, hal 10

¹¹ Agustanico Dwi Muryadi “ model evaluasi program dalam penelitian evaluasi”, Jurnal ilmiah Penjas, Vol. 3, No. 1 Januari 2017, hal 3.

¹² Firman B. Aji S. Martin, perencanaan dan evaluasi , hal 30.

membandingkan sesuatu dengan satu ukuran. Pengukuran bersifat kuantitatif. Menilai adalah mengambil suatu keputusan terhadap sesuatu dengan ukuran baik buruk. Penilaian bersifat kualitatif. Mengadakan evaluasi meliputi kedua langkah di atas, yakni mengukur dan menilai. Di dalam istilah asingnya, pengukuran adalah measurement sedang penilaian adalah evaluation. Dari kata evaluation inilah diperoleh kata Indonesia evaluasi yang berarti menilai. Sedangkan menurut Arikunto “Evaluasi adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu kegiatan. Evaluasi merupakan tahap akhir yang bertujuan untuk menilai apakah tindakan yang telah dilakukan tercapai atau tidak. (Meirisa,2013)¹³.

Evaluasi adalah suatu alat atau prosedur yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur sesuatu dalam suasana dengan cara dan aturan-aturan yang sudah ditentukan. Dari hasil evaluasi tersebut biasanya diperoleh tentang atribut atau sifat-sifat yang terdapat pada individu atau objek yang bersangkutan. Selain menggunakan tes, data juga dapat dihimpung menggunakan angket, observasi, dan wawancara atau bentuk instrument lainnya yang sesuai (Nurhasan, 2001;3).

Berdasarkan paparan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa evaluasi merupakan proses yang teratur dan sistematis yang dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui apakah kegiatan yang dilakukan sesuai dengan tujuan

¹³ Rahmatia Sitanggang, Tujuan Evaluasi dalam keperawatan, hal 97

awal. Dengan adanya evaluasi maka hasil dari evaluasi akan digunakan sebagai pengambilan keputusan untuk kegiatan atau perencanaan yang selanjutnya. Seperti yang dikemukakan oleh Umar (1991) jika kualitas kegiatan evaluasi berjalan dengan baik, maka data yang dihasilkan dapat digunakan untuk mengambil keputusan.

b. Tujuan Evaluasi

Tujuan diadakan evaluasi yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat pemahaman dan penguasaan seseorang dalam suatu pembahasan atau kompetensi.
2. Menemukan kesulitan seseorang dalam suatu kegiatan, sehingga evaluasi diadakan guna memecahkan masalah dan kesulitan yang dihadapi.
3. Memahami tingkat keefektifan suatu metode, cara, atau sumber daya yang terlihat dalam suatu kegiatan.
4. Evaluasi berperan sebagai umpan balik untuk melakukan perbaikan pada suatu kegiatan sehingga bisa dijadikan acuan dalam kegiatan berikutnya.

c. Fungsi Evaluasi

Menurut Suharsimi Arikunto, fungsi evaluasi dibagi menjadi empat¹⁴, yaitu:

1. Fungsi selektif.

¹⁴Rohman Qomari, Pengembangan Instrumen Evaluasi Domain Efektif, Jurnal Pemikiran Alternatif Pendidikan, Vol. 12, No. 1, Jan-Apr 2008, 87-109, hal 5.

2. Fungsi diagnostik, untuk mengetahui kelemahan atau kegagalan dan menemukan sebab-sebabnya.
3. Fungsi penempatan, untuk dapat menentukan dengan pasti dimana seseorang harus ditempatkan.
4. Fungsi pengukuran keberhasilan, untuk mengetahui sejauh mana suatu program berhasil diterapkan.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa setiap perusahaan atau lembaga dapat memantau perkembangan tujuan melalui evaluasi, dan dengan evaluasi maka pengambilan keputusan untuk tujuan selanjutnya dapat diterapkan dengan baik dan benar, karena setiap setiap kegagalan atau hambatan terjadi bisa diketahui dan dicarai melalui proses evaluasi.

d. Tahap-tahap Evaluasi

Proses suatu evaluasi pada umumnya memerlukan gambaran yang akan dievaluasi. Dalam proses evaluasi ini memiliki enam tahapan,¹⁵ yaitu:

1. Menentukan apa yang akan dievaluasi
Pada tahapan awal ini, sebelum melaksanakan evaluasi maka sebaiknya menentukan aspek apa saja yang akan dievaluasi terkait dengan tujuan dari suatu perusahaan. Dalam tahap ini evaluasi lebih memprioritaskan pada kunci sukses pada suatu perusahaan untuk dievaluasi.

¹⁵ Husein Umar, Evaluasi Kinerja Perusahaan, hal 39.

2. Merancang kegiatan evaluasi

Sebelum evaluasi dilaksanakan, sebaiknya terlebih dahulu menentukan rancangan-rancangan yang akan dilaksanakan. Seperti apa saja yang akan dilakukan, siapa saja yang akan dilibatkan, sehingga apa yang dihasilkan menjadi jelas.

3. Pengumpulan data

Pengumpulan data ini dapat dilakukan secara efektif dan efisien oleh perusahaan. Pengumpulan data juga sesuai kebutuhan dan kemampuan dari suatu perusahaan atau atasan yang akan melaksanakan evaluasi.

4. Pengolahan dan analisis data

Setelah pengumpulan data terkumpul, maka data-data tersebut lebih baik dikelompokkan sesuai kebutuhannya, agar mudah dianalisis menggunakan alat-alat yang telah ditentukan. Kemudian data tersebut bisa dibandingkan antara fakta dan harapan.

5. Pelaporan hasil evaluasi

Pelaporan hasil evaluasi ini bisa berupa dokumen kegiatan maupun bentuk tulisan atau ucapan. Dengan hal tersebut maka laporan dapat dimanfaatkan untuk selanjutnya.

6. Tindak lanjut hasil evaluasi

Seperti paparan diatas, bahwa evaluasi merupakan fungsi akhir dari sebuah manajemen yang akan menghasilkan feedback. Dari hasil akan digunakan untuk mengambil keputusan yang akan dilaksanakan selanjutnya.

2. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan orang lain).¹⁶ Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.¹⁷ Oleh karena itu, pelayanan dan pelanggan merupakan hal yang saling berkesinambungan.

Menurut R.A Supriyanto pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.¹⁸ Sedangkan menurut Atep Adya Barata, pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah transaksi. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan, bahwa

¹⁶ Tim penyusun, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 1990), hal 415

¹⁷ Kasmir, manajemen perbankan, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), hal 22

¹⁸ Malayu Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan, (Jakarta; PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4, hal 152

pelayanan merupakan usaha dalam mempengaruhi konsumen dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Baik dalam penyediaan fasilitas, dalam menyediakan apa yang dibutuhkan, dan menyiapkan yang orang lain perlukan. Dan pelayanan ini akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

b. Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan menjadi tiga bentuk, yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan.

1. Layanan dengan lisan

Layanan ini biasa dilakukan oleh petugas yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Seperti pada pelayanan informasi, dalam menjelaskan atau member keterangan pada seseorang. Hal ini berkaitan dengan tutur kata yang baik dan benar.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan layanan yang biasa digunakan pada jarak jauh. Sistem layanan ini bisa dikatakan sebagai sistem layanan yang canggih di zaman modern ini. Namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam layanan dengan tulisan, yaitu pengetikan, penandatanganan, dan pengiriman).

3. Layanan dengan perbuatan

Layanan dalam bentuk perbuatan ini menyangkut keahlian dan ketrampilan seseorang, karena pribadi seorang tersebut yang akan menentukan hasil dari perbuatannya.

c. Pelayanan dalam Islam

Menurut Ensiklopedia islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoprasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan maximum.¹⁹ Adapun budaya kerja dalam islam yang mengacu pada Nabi Muhammad SAW yaitu dilandasi oleh:

1. Shidiq

Arti dari Shidiq yaitu jujur atau berkata benar. Dalam hal ini setiap individu harus menanamkan kejujuran dalam berucap, baik dalam dunia kerja atau dalam dunia sehari-hari.

2. Amanah

Amanah adalah dapat dipercaya. Dimana seseorang menjalankan apa saja yang diperintahkan sebaik mungkin. Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas.

3. Tabligh

Arti dari tabgligh yaitu menyampaikan. Dalam hal ini, setiap individu mampu berkomunikasi dengan baik dan memberikan contoh yang baik pula terhadap orang lain.

4. Fathonah

Fathonah artinya cerdas atau pandai. Cerdas dalam mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang ditugaskan.

¹⁹ Muhammad, Pengantar Akuntansi Islam, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1999), Cet. Ke-1, hal 96

3. Kepuasan Pelanggan

Kolter (2002) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau suatu produk.²⁰ Dalam kaitannya dengan hal pelayanan, untuk mendapatkan pelanggan yang mempunyai kesetiaan pada suatu perusahaan, maka kepuasan pelanggan menjadi suatu hal yang penting untuk dikelola secara lebih serius. Kemampuan memberikan kepuasan kepada pelanggan ditentukan oleh pelayanan yang baik dan benar. Sedangkan Pelanggan merupakan bagian siklus dari pemasaran. Pelanggan berperan penting dalam perusahaan ataupun penjualan.

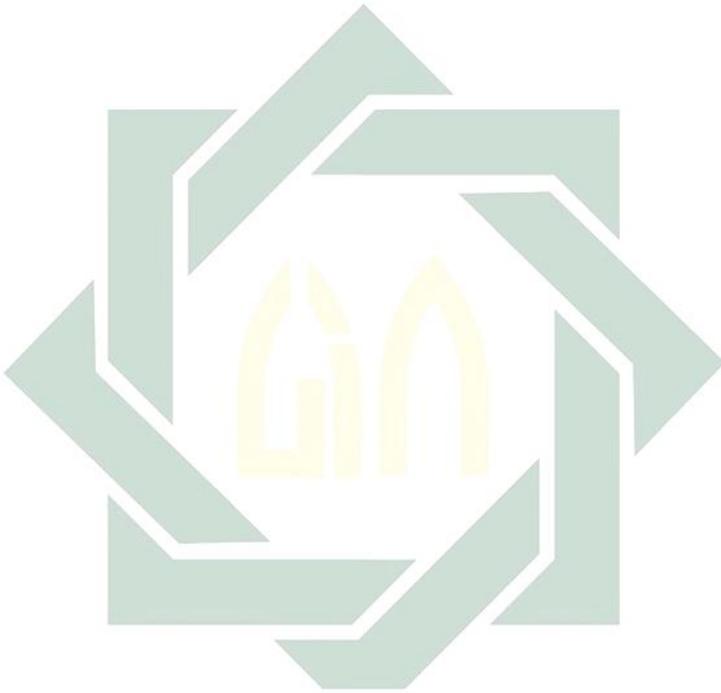
Pelanggan dapat dikatakan pemberi imbalan atas pemenuhan kebutuhan yang diinginkan. Oleh karena itu, pelanggan adalah segala-galanya sebagai sumber kreativitas dan inovasi.²¹ Seperti yang dikemukakan oleh Woodside Et.al (1989), menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norms kinerja lainnya) dan kinerja actual prodik yang dirasakan setelah pemakaiannya.²² Dari definisi diatas dapat

²⁰ Ari Prasetyo / Mnagement Analysis Journal 1 (4) (2012), hal 2

²¹ Prof. Dr. PM. Budi Haryono, How To Manage Costumer Voice, hal 6

Agung Utama, "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten", OPSI, Vol 1, No. 2, Desember 2003, Hal.102.

disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau puas terhadap suatu produk atau jasa.



BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan oleh penulis yaitu pendekatan atau metode kualitatif. Metode penelitian kualitatif yakni jenis data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka atau yang sering disebut dengan metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan dalam kondisi yang alamiah (natural setting).

Menurut Mantra (2004) dalam buku Moleong (2007) mengemukakan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan demikian, sumber data yang utama yang peneliti gunakan adalah kata-kata pernyataan dari informan yang berkompeten terkait dengan evaluasi pelayanan.

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian lapangan (field research). Penelitian ini merupakan kegiatan yang dilakukan ditempat tertentu. Adapun tempat tersebut yaitu RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik guna mendapatkan data yang sesuai dari konteks pembahasan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik yang terletak dibagian pusat Kecamatan Gresik.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Adapun data yang digunakan sebagai berikut:

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari informan secara langsung, karena data tersebut diperoleh pada saat penelitian. Sumber data yang didapatkan berupa kata-kata dan tindakan yang disampaikan oleh informan.²³ Hal tersebut harus melalui pengamatan yang teliti dan wawancara kepada informan, yaitu manajer dan anggota RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data yang mendukung data primer. Sumber data yang diperoleh berbentuk dokumen seperti buku pengunjuk, profil lembaga, website, daftar karyawan, daftar pasien. Selain itu berupa dokumentasi saat melakukan wawancara di lapangan. Hal tersebut akan menjadi penunjang dari penelitian.

D. Tahap-tahap Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang langsung terjun ke lapangan atau pada objek penelitian. Dalam hal ini, ada beberapa tahap yang harus dilakukan, Sugiyono menyatakan ada tiga tahapan, yaitu:

²³Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes, M. Ali Sodik, M.A, Dasar Metodologi Penelitian, hal 68

1. Tahap Pra Lapangan

Dalam tahap awal ini, peneliti akan melihat segala sesuatu yang ada di lapangan, yang masih bersifat umum.

2. Tahap Reduksi/Fokus

Tahap ini mewajibkan peneliti untuk memilih dan memilah data, mana data yang menarik, penting, berguna, dan baru untuk digalih.

3. Tahap selection

Pada tahapan ini, peneliti menguraikan fokus menjadi lebih rinci. Kemudian peneliti akan melakukan analisis yang mendalam mengenai data atau informasi yang diterima, maka selanjutnya peneliti dapat menemukan tema dengan mengkontruksikan dengan data yang ada sehingga muncul pengetahuan atau ilmu baru.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan menggunakan penelitian lapangan (field Riseach). Pengambilan datanya dalam penelitian lapangan ini yaitu menggunakan tiga teknik:

1. Observasi

Nasution (1988) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan alat yang canggih, sehinggah benda-benda yang sangat kecil, dan sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas. Dalam hal ini, peneliti mengamati langsung proses pelayanan di RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik.

2. Interviwe

Interviwe atau wawancara yaitu proses untuk memperoleh keterangan dengan tanya jawab atau bertatap muka antara pewawancara dengan informan. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu manajer atau karyawan atau bahkan pasien dari Rumah Sakit ini.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan mengutip langsung data yang diperoleh dari perusahaan. Dokumentasi juga merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya dan lain lain.

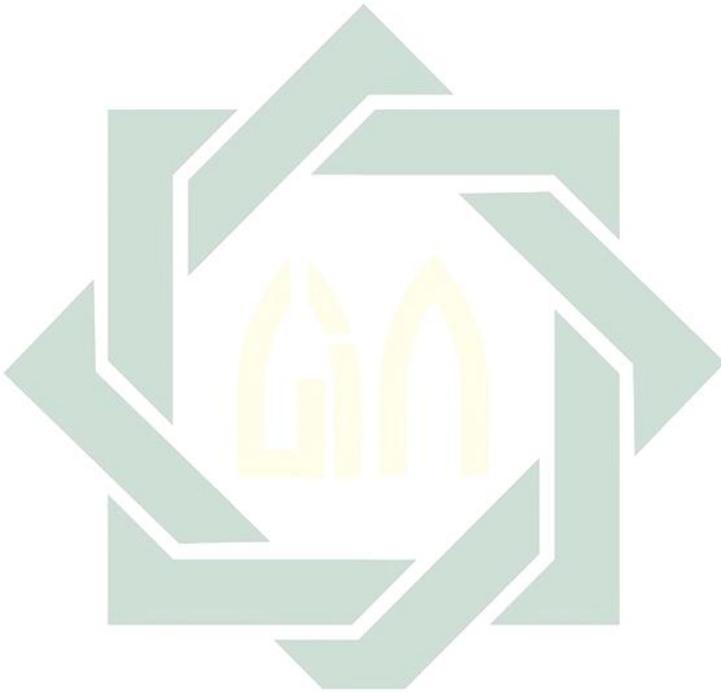
F. Teknik Validasi Data

Dalam penelitian kualitatif, kriteria utama terhadap data dalam penelitian adalah, valid, reliable, dan objektif. Data yang valid yaitu data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan peneliti dengan data yang terjadi pada objek penelitian. Uji kevalidan yang digunakan adalah triangulasi. Triangulasi adalah pengecekan data dari berbagai sumber yang meliputi triangulasi sumber, teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Blikem yang dikutip oleh Lexy J. Meleong, bahwa secara konseptual analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, catatan lapangan dan materi-materi lain yang telah dikumpulkan untuk peningkatan pemahaman mengenai materi tersebut dan untuk memungkinkan menyajikan apa yang sudah ditemukan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti, yaitu mengacu pada transkrip data, coding , kategorisasi, lalu menguraikan secara jelas dan utuh hal-hal yang terkait dengan permasalahan yaitu evaluasi pelayanan.



BAB IV HASIL PENNELITIAN

A. Gambaran umum obyek penelitian”

1. Sejarah perkembangan

Majelis Wakil Cabang Nahdlatul Ulama (MWC NU) Bungah adalah organisasi sosial keagamaan dan kemasyarakatan yang berkedudukan di wilayah kecamatan Bungah. Nahdlatul Ulama sendiri merupakan badan hukum sesuai dengan SK Menteri Kehakiman RI Nomor : C2-7028.HT.01.05 Th. 1989 tambahan Berita Negara RI Nomor 74 tanggal, 15 September 1989 tentang Organisasi Nahdlatul Ulama sebagai Badan Hukum. Berangkat dari aspirasi warga masyarakat yang menginginkan organisasi NU Kecamatan Bungah memiliki pelayanan kesehatan sendiri maka pada tahun 1989 Pengurus MWC NU dan PAC Muslimat NU mencanangkan program mendirikan balai kesehatan sebagai program utama periode 1989-1994. Untuk mewujudkan program tersebut para pengurus NU dan Muslimat mengadakan kegiatan pengumpulan botol kecap dan beras jumputan dari warga Muslimat NU di tingkat Ranting / desa untuk pembangunan Gedung MWC NU yang sebagian akan di gunakan untuk Balai pengobatan MWC NU Bungah.

Tahun 1995 Warga NU Kerja Bakti secara bergiliran setiap hari Ahad untuk mempersiapkan Balai Pengobatan (BP) secara bertahab dan sambil mempersiapkan peralatan medis dasar. Dikarenakan keterbatasan dana, maka persiapan dalam memenuhi peralatan medis membutuhkan waktu

cukup lama, karena pengurus harus keliling mencari sumbangan terlebih dulu untuk membeli peralatan yang dibutuhkan.

Dengan perjuangan yang gigih dari para pengurus NU dan Muslimat NU maka diperintahkan kepada Lembaga Sosial Mabarrot menangani program Kesehatan untuk mencari tenaga yang dibutuhkan yaitu 1 orang dokter, 2 orang perawat, dan 2 orang Administrasi. Setelah peralatan, ruangan dan tenaga dianggap siap maka pada hari Sabtu legi tanggal 6 April 1996 dibuka Balai Pengobatan yang hanya buka pagi dan sore saja pada hari jum'at, sabtu, dan ahad, dengan nama Balai Pengobatan MWC NU Bungah, dengan Badan Hukum Yayasan Sosial Mabarrot Nomor. 02 tahun 1996 dengan notaries Ny. Nur Laily Adam, SH.

Pada Tahun 1999 dilaksanakan perluasan bangunan dan izin pelayanan ditambah Rumah Bersalin (RB) dan BKIA dan namanya dirubah Menjadi Klinik Mabarrot MWC NU.

Pada tahun 2004 fasilitas dan peralatan medis, serta tenaga terus ditambah sehingga mampu melayani Gawat Darurat dan observasi serta poli spesialis. Dukungan Organisasi yang kuat dan peran serta Pemerintah Daerah serta masyarakat yang mulai percaya kepada pelayanan kesehatan yang didirikan oleh Nahdlatul Ulama maka pada tahun 2009 pengurus MWC NU memerintahkan kepada Lembaga Kesehatan NU Kec. Bungah untuk mengajukan izin pendirian RS sebagai langkah peningkatan status Pelayanan Kesehatan menjadi Rumah Sakit Umum yang diberi nama Rumah Sakit Islam "Mabarrot MWC NU" Bungah Gresik. Nama "Mabarrot" memiliki arti pemberian dan

menurut istilah “Mabarrot” adalah Masyarakat, sehingga Rumah Sakit ini dapat di artikan “Pemberian Masyarakat” karena proses pembangunan sejak mulai dari nol, sepenuhnya bersumber dari sumbangan masyarakat yang berupa botol kecap, beras, uang, dan lain lain.

Gambaran Singkat Masa Perkembangan

- Tahun 1996 s/d 1999 :Pelayanan Balai Pengobatan (BP)
- Tahun 2000 s/d 2009 :Pelayanan BP / RB / BKIA
- Tahun 2010 s/d sekarang :Pelayanan Rumah Sakit Umum

Proses Tahapan Ijin Rumah Sakit sebagai Berikut :

- Pada Tgl, 15 Januari 2010 turun Izin Pendirian RS.
- Pada Tgl, 31 Mei 2010 Turun Izin Oprasional Sementara RS.
- Pada Tgl, 2 Juli 2012 Turun SK Menteri Kesehatan RI Tentang Penetapan Kelas RS.
- Pada Tanggal 18 Juli 2012 Turun Izin Operasional Tetap Dari Bupati Gresik.

2. Lokasi penelitian

Lokasi keberadaan RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik terletak di bagian pusat Kecamatan Bungah. Wilayah ini merupakan wilayah berkembang dengan pesat dan sangat potensial dengan segala potensi – potensi yang dimilikinya. Adapun potensi – potensi yang ada adalah sebagai berikut :

1. RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik terletak di Jalan Raya Bungah Dukun Kabupaten Gresik.

2. Karena letaknya di tepi Jalan Raya maka tempat ini mudah di jangkau oleh semua *kalangan* karena jalan ini dilalui angkutan pedesaan serta Bus Surabaya – Paciran.
3. Luas lahan yang ada mencapai 1000 m², sangat memungkinkan untuk dikembangkan kearah belakang.

3. Visi, Misi, dan Motto

Visi:

Terwujudnya Rumah Sakit yang Islami, Berkualitas, dan Profesional.

Misi:

1. Menciptakan Nuansa Islami Dengan Pelayanan Paripurna
2. Mewujudkan Sumber Daya Insani Yang Loyal dan Profesional
3. Mewujudkan Peningkatkan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Islam Mabarrot MWC NU Bungah Gresik.

Motto:

Melayani Setulus Hati

4. Sarana dan prasarana

NO	KELAS PERAWATAN	NAMA RUANG	FASILITAS	KET
1	Kelas VIP (2 TT)	At Tin 1 At Tin 2	TT pasien Bed penunggu Almari pasien Kulkas AC Kipas angin	1 Kamar isi 1 pasien

			TV Kursi penunggu Kamar mandi dalam	
2	Kelas 1 (2 TT)	Ar Royyanu	TT pasien Almari pasien AC Kipas angin TV Kursi penunggu	1 Kamar isi 1 pasien
3	Kelas 2 (12 TT)	An Najmu 1 An Najmu 2 An Najmu 3 Al Inab 1 Al Inab 2 Al Inab 3	TT pasien Almari pasien AC Kipas angin TV Kursi penunggu	1 Kamar isi 2 pasien
4	Kelas 3 (16 TT)	Az Zuhrotu 1 Az Zuhrotu 2 Az Zuhrotu 3 Az Zuhrotu 4	TT pasien Almari pasien AC Kipas angin TV Kursi penunggu	1 Kamar isi 4 pasien

5	Ruang Isolasi (12 TT)	Zaitun 1 Zaitun 2	TT pasien Almari pasien AC Kipas angin TV Kamar mandi dalam	1 Kamar isi 1 pasien
		Zaitun 3	TT pasien Almari pasien AC Kipas angin TV Kamar mandi dalam	1 Kamar isi 2 pasien
		Zaitun 4 Zaitun 5	TT pasien Almari pasien AC Kipas angin TV Kamar mandi dalam	1 Kamar isi 4 pasien
6	Ruang Neo (8 TT)			2 TT Incubator 6 TT Box bayi

5. Jenis-jenis pelayanan

1. Unit Gawat Darurat (Ugd 24 Jam)
2. Poli Umum
3. Poli Gigi
4. Poli Spesialis Kandungan
5. Poli Spesialis Anak
6. Poli Spesialis Penyakit Dalam
7. Poli Spesialis Bedah Umum

8. Poli Spesialis Orthopaedi
9. Poli Spesialis Saraf
10. Rawat Inap
11. Rumah Bersalin & Kia
12. Kamar Operasi
13. Kamar Hcu

6. Pelayanan penunjang

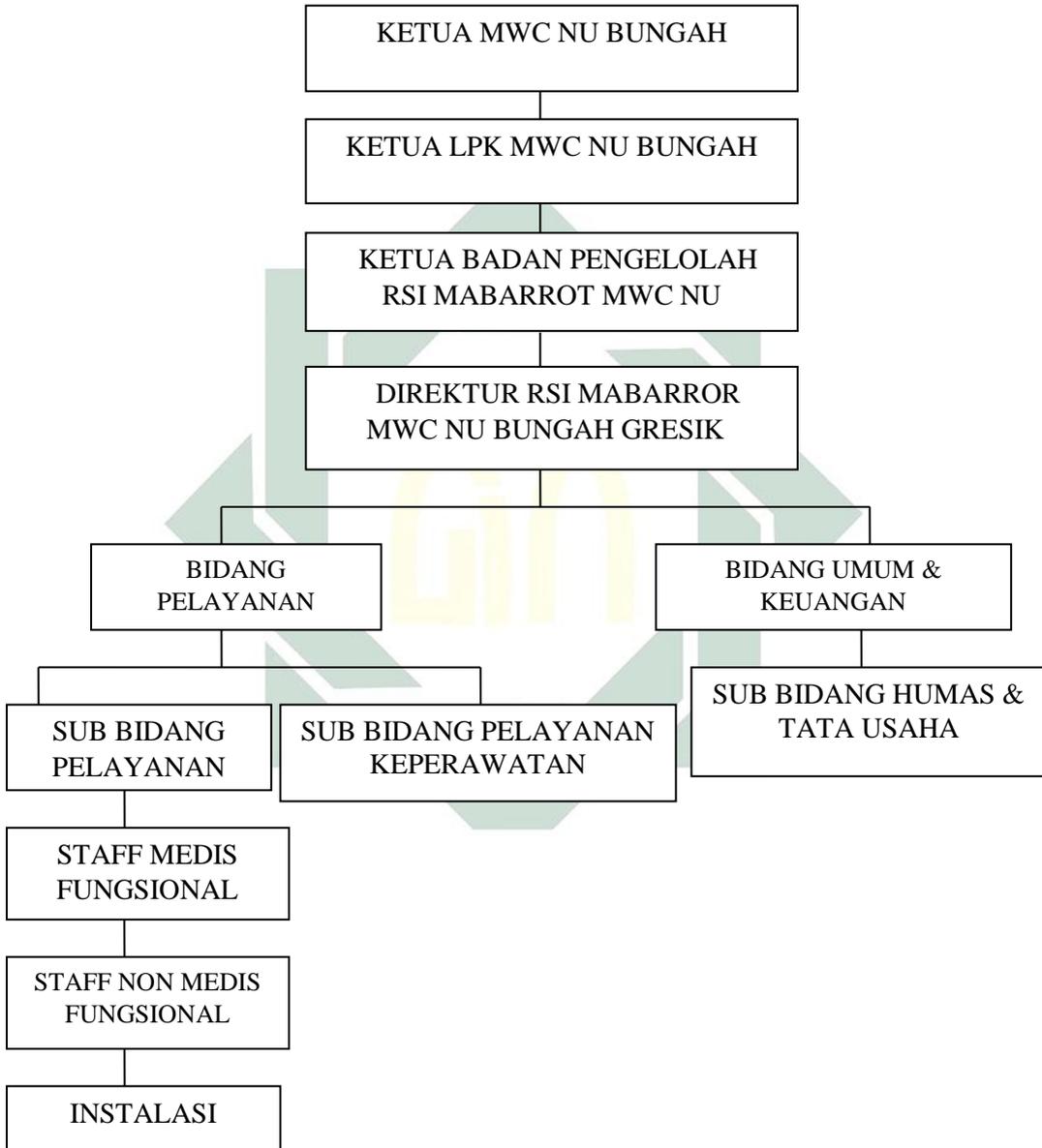
1. Farmasi
2. Laboratorium
3. Rontgen
4. U S G
5. Ecg
6. Ambulance
7. Kendaraan Antar Jemput

7. Daftar tenaga kerja

NO	TENAGA	JUMLAH
1	DOKTER SPESIALIS	
	a. OBGYN	1
	b. PENYAKIT DALAM	1
	c. ANAK	1
	c. BEDAH UMUM	1

	d. ANASTESI	1
	e. ORTHOPAEDI / TULANG	1
	f. SARAF	1
2	DOKTER UMUM	7
3	DOKTER GIGI	2
4	PERAWAT	22
5	BIDAN	15
6	ANALIS LABORATORIUM	4
7	RADIOGRAFER	1
8	APOTEKER	2
9	ASISTEN APOTEKER	3
10	REKAM MEDIS	2
11	ADMINISTRASI & UMUM	30

8. Struktur organisasi



B. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini, peneliti dapat menggambarkan atau mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil observasi di lapangan, interview atau wawancara, dan dokumentasi yang ada, untuk membantu keabsahan data atau kevaliditasan data yang disajikan.

Adapun data tersebut mengenai evaluasi pelayanan serta faktor penghambat dan pendukung dalam melaksanakan evaluasi, dan kepuasan pasien di RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik. Penyajiannya adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi pelayanan

Evaluasi mengandung makna sebagai alat pengumpulan informasi, penggambaran, pencarian, dan penyajian informasi guna pengambilan keputusan tentang program yang akan dijalankan selanjutnya. Berikut ini merupakan pernyataan yang disampaikan oleh informan terkait evaluasi, sebagai berikut: ”

“...Evaluasi itu mbak bisa dikatakan mengumpulkan informasi, atau gambaran gambaran yang bisa digunakan untuk mengambil keputusan. Bisa juga mengenai informasi-informasi yang terkait dengan permasalahan yang terjadi ” (N1, 28/12/20)

“...evaluasi yaitu penilaian atau bisa disebut yaitu pengumpulan informasi atau pencarian informasi bisa berupa penyajian informasi dalam mengambil suatu keputusan tentang program-program apa yang akan dijalankan di rumah sakit ini.” (N2, 30/12/20)

“...evaluasi merupakan suatu kegiatan atau aktivitas untuk memberikan nilai memberikan makna terhadap apa-apa yang kita kerjakan...”(N3, 30/12/20)

*“evaluasi merupakan suatu penelitian penilaian biasanya penilaian itu mengenai suatu kegiatan yang telah dilaksanakan...evaluasi tersebut dapat dijadikan sebagai tolak ukur kesuksesan kegiatan atau program untuk kedepannya.”
(N4, 5/1/21)*

“evaluasi...sebagai proses...mengukur atau menilai Apakah sebuah kegiatan atau program yang dilaksanakan sesuai dengan perencanaan dan berhasil mencapai tujuan atau tidak...Evaluasi juga dapat diartikan sebagai kegiatan mengumpulkan informasi...” (N5, 5/1/21)

Berdasarkan hasil wawancara, tidak ada perbedaan pendapat. Informan 1, 2, 3, 4, dan 5 mengatakan bahwa evaluasi merupakan kumpulan informasi informasi atau gambaran gambaran yang digunakan untuk mengukur atau menilai terhadap suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dan dapat dijadikan pedoman keberhasilan suatu tujuan sekaligus digunakan untuk mengambil keputusan, dan sebagai tolak ukur terhadap program-program yang dijalankan di rumah sakit.

Evaluasi dijalankan pasti memiliki tujuan. Pada dasarnya tujuan evaluasi yaitu untuk mengetahui atau menilai tingkat keberhasilan dari suatu kegiatan atau program yang di laksanakan, bisa juga dijadikan untuk pemecahan suatu permasalahan. Adapun tujuan dari

RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik melaksanakan evaluasi yaitu sebagai berikut:

“Tujuan dari evaluasi itu untuk mengetahui tingkat pemahaman dari karyawan karyawan yang ada dirumah sakit ini. Apakah karyawan ini sudah faham mengenai tugas tugas yang diberikan.” (N1, 28/12/20)

“Evaluasi juga bertujuan untuk Menemukan kesulitan seseorang dalam suatu kegiatan, sehingga evaluasi diadakan guna memecahkan masalah dan kesulitan yang dihadapi.” (N2, 30/12/20)

“...sebagai penilaian sebagai perbaikan demi terwujudnya program-program tersebut salah satunya dalam pelayanan pasien di rumah sakit ini” (N5, 5/1/21)

Dalam pernyataan tersebut, narasumber 1 mengatakan bahwa evaluasi bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman karyawan. Pemahaman karyawan dalam bekerja, pemahaman dalam melaksanakan tugas yang diberikan, dan pemahaman dalam posisi yang ditentukan. Sedangkan narasumber 2 menjelaskan bahwa evaluasi bertujuan untuk menemukan kesulitan yang dialami seseorang, baik kesulitan dalam diri karyawan atau kesulitan dalam program program yang dilaksanakan. Hal ini juga ditegaskan oleh narasumber 5 bahwa evaluasi ini juga bisa memperbaiki kesulitan kesulitan yang terjadi untuk mewujudkan tujuan tujuan yang telah ditentukan di awal. Dapat disimpulkan bahwa tujuan RSI Mabarrot MWC NU melaksanakan evaluasi yaitu pertama untuk mengetahui tingkat pemahaman dari diri karyawan,

kedua untuk mengetahui permasalahan atau problem yang menghambat tercapainya suatu tujuan, dan yang terakhir yaitu memecahkan permasalahan dan mengambil tindakan atau keputusan..

Proses evaluasi pada umumnya memerlukan gambaran yang akan dievaluasi atau tahap tahap agar evaluasi yang dilaksanakan bisa berjalan sesuai. Berikut ini tahap tahap evaluasi menurut informan:

“menurut saya, evaluasi yang saya terapkan disini menggunakan sistem kekeluargaan, termasuk komunikasi yang terbuka antar satu sama lain. Dan yang terpenting juga informasi. Informasi yang benar-benar valid, supaya evaluasi juga dilakukan tidak asal-asalan. Meskipun terkadang diantara kita semua, jika ada suatu permasalahan pasti kita langsung sampaikan di grub dengan sangat terbuka, itu juga bagi kami sudah termasuk evaluasi.” (N2, 30/12/20)

“..adapun tahap yang paling penting dalam mengevaluasi yaitu pengumpulan data, karna data tersebut yang akan digunakan dalam menentukan keputusan pada saat evaluasi.” (N3, 30/12/20)

“...biasanya juga kita kalau mengevaluasi cukup memanggil orang yang bersangkutan saja, dan biasanya jika sudah ada panggilan pasti orangnya faham mengenai kesalahannya atau kegagalan yang sudah terjadi.kalau tahap-tahap evaluasi biasanya saya sendiri ada dua penilaian, yaitu terhadap karyawan baru dan karyawan lama. Untuk karyawan baru

tahap evaluasinya yaitu mengisi angket yang kami beri setelah bekerja selama tiga bulan...Untuk karyawan karyawan yang lama sudah tidak perlu lagi angket tersebut, mereka bertanggung jawab langsung pada kordinator masing masing. Ketika ada permasalahan atau kejanggalan, kordinator bagian segera untuk mencari permasalahannya apa lalu bagaimana cara mengatasinya. Jika kordinator bagian sudah bisa menyelesaikan, dirrektor tidak perlu ikut campur, seperti saya ini. Namun biasanya di akhir bulan atau dibulan bulan tertentu saya adakaan rapat sendiri bersama kordinator-kondinator tersebut. dan yang terpenting komunikasi harus tetap lancar. Jadi yang dimaksud kekeluargaan disinni ya seperti itu, karna ruang lingkup kita juga kecil.”
(N1,28/12/20)

Menurut irformasi yang narasumber papaparkan, narasumber 2 menjelaskan bahwa evaluasi yang diterapkan di RSI Mabarro ini menggunakan sistem kekeluargaan, dimana setiap permasalahan atau perselisihan yang terjadi bisa diatasi dengan pembicaraan yang baik dan dengan cara sesimpel mungkin. Dari narasumber 3 juga mengatakan bahwa yang terpenting dalam melaksanakan evaluasi yaitu pengumpulan data. Data yang dikumpulkan sesuai dengan apa yang akan dievaluasi, data yang real dan akurat karena data ini yang akan digunakan untuk mengambil keputusan selanjutnya. Sedangkan narasumber dan 1 menegaskan bahwa setiap terjadi kejanggalan

pasti akan segera dievaluasi dengan cara tahap pertama cukup memanggil yang bersangkutan saja lalu dibiarkan seara baik-baik seperti yang ditegaskan oleh narasumber kedua. Jika dirasa dalam tahap tersebut bisa teratasi maka evaluasi dinyatakan selesai, namun jika permasalahan tersebut belum bisa teratasi maka akan diadakan evaluasi dengan melibatkan orang-orang yang lebih berkepentingan lagi.

Dapat disimpulkan bahwa tahap evaluasi yaitu pertama pengumpulan data untuk dijadikan bahan evaluasi, kedua pemanggilan kepada orang yang bersangkutan, dan yang terakhir yaitu pengambilan keputusan. Adapun langkah lain yang harus diperhatikan untuk mencapai evaluasi ini dengan baik, diperlukan sejumlah langkah yang harus dilalui yang jelas mendefinisikan masalah, mengembangkan pendekatan untuk masalah, merumuskan desain penelitian, melakukan penelitian lapangan untuk mengumpulkan data, menganalisis data yang diperoleh, dan kemampuan untuk menyampaikan hasil penelitian.

Adapun setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat, sama halnya dengan proses evaluasi. Pelaksanaan evaluasi memiliki faktor pendukung dan faktor penghambat, seperti yang dijelaskan narasumber-narasumber berikut ini:

“pada saat pelaksanaan evaluasi, yang saya amati untuk faktor pendukung yaitu pada saat

masing-masing memiliki kesadaran atas dirinya sendiri... ” (N1, 28/12/20)

“kalau menurut saya, disaat satu orang melakukan kesalahan tetapi masih banyak orang lain yang melindungi (seperti kerjasama tim yang bagus), mungkin hal itu bisa menjadi faktor penghambat karena akan kesulitan untuk mengambil keputusan.” (N2, 30/12/20)

Seperti yang dipaparkan oleh narasumber 1 dan 2, bahwa pada saat pelaksanaan evaluasi di rumah sakit ini mungkin hanya sedikit terdapat faktor penghambat dan pendukung. Dalam hal tersebut narasumber juga menjelaskan bahwa sebelum karyawan memulai kerja karyawan sudah dijelaskan apa yang harus dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan, bahkan konsekuensinya juga. Maka dari karyawan sudah memiliki kesadaran tersendiri ketika ada kejanggalan yang terjadi pada dirinya atau pada tugas yang dikerjakan seperti yang dijelaskan narasumber 1. Sedangkan dari narasumber 2, kerjasama tim yang bagus bisa menjadi faktor penghambat dalam evaluasi karena sulit untuk mengambil keputusan sebagai tidak lanjut hasil evaluasi. Tetapi hal itu bukanlah hal buruk, karena kerjasama yang bagus juga sangat diperlukan namun bukan berarti kerjasama dalam hal keburukan.

Sedangkan pelayanan merupakan kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan (pasien). Adapun pelayanan menurut narasumber yaitu sebagai berikut:

“pelayanan kalau menurut saya itu ketika kami memberikan sesuatu hal kepada pasien, baik itu berupa perkataan, tutur kata yang sopan,

tindakan yang berkenan di hati pasien atau fasilitas yang memenuhi, itu sudah termasuk pelayanan. Bisa dikatakan juga usaha untuk memenuhi kebutuhan orang lain.” (N1, 28/12/20)

“pelayanan itu ketika kita bisa memberikan sesuatu kepada pasien, dan sesuatu itu yang pasien butuhkan” (N2, 30/12/20)

“...saat kita merawat pasien dengan sepenuh hati, itu menurut saya sudah dikatakan pelayanan.” (N3, 30/12/20)

“bagi saya, pelayanan yaitu ketika saya bisa melayani pasien dengan baik mulai dari masuk hingga keluar dalam kondisi sehat” (N4, 5/1/21)

“...pelayanan merupakan tindakan yang saya lakukan kepada pasien untuk memperoleh kepuasan.” (N5, 5/1/21)

Berdasarkan paparan kelima narasumber tersebut dapat disimpulkan, bahwa pelayanan yaitu suatu hal atau tindakan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Baik berupa ucapan, tindakan atau fasilitas yang diberikan untuk menunjang kesembuhan sehingga muncul kepuasan tersendiri bagi pasien. Dan sesuai dengan motto di RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik yaitu melayani sepenuh hati.

2. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan tujuan utama dari RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik ini. Adapun

menurut informan mengenai kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

“...jika pasien itu kembali lagi kerumah sakit ini untuk menyembuhkan penyakit yang dirasakan berarti pasien tersebut merasakan puas dari rumah sakit ini dan itu yang dinamakan kepuasan.” (N1, 28/12/20)

“kalau menurut saya, kepuasan pelanggan atau pasien yaitu ketika pasien merasa terpenuhi atas fasilitas fasilitas yang dibutuhkan pada saat dirumah sakit” (N2, 30/12/20)

“kepuasan pelanggan yaitu respon pelanggan terhadap sesuatu yang telah didapatkan. Karna bagi kami kepuasan pasien merupakan bagian dari visi dan misi kami.” (N3, 30/12/20)

“kepuasan pasien bisa dikatakan sebagai apresiasi dari pasien atas apa yang dirasakan pasien antara sebelum dan sesudah” (N4, 5/1/21)

Dari kelima narasumber tersebut, paparan yang diberikan berbeda, namun masih dalam satu konteks pembahasan yaitu kepuasan pasien. Dapat disimpulkan dari pernyataan kelima narasumber tersebut, kepuasan pasien merupakan respon dari pasien terhadap pelayanan yang dirasakan. Perasaan puas dalam segi pelayanan, atau pengobatan, dan termasuk dalam pemenuhan fasilitas fasilitas yang dibutuhkan oleh pasien. Dapat dikatakan bahwa kepuasan berkaitan dengan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan baik maka respon pasien juga akan baik, hal tersebut yang dinamakan

kepuasan. Begitu juga sebaliknya. Maka dari itu, dibawah ini merupakan penjelasan informan mengenai pelayanan yang baik yang diterapkan untuk kepuasan pasien.

“..dalam rumah sakit ini kami selalu menekankan pada kesopanan. Saya selalu mewanti pada semuanya bahwa kita harus memperlakukan pasien yang datang sebagai pemilik rumah sakit. Dengan hal itu maka perawat atau dokter atau yang lainnya akan melayani sebaik mungkin.” (N1,28/12/20)

“bahkan dirumah sakit ini memiliki peraturan mbak, jika ada perawat atau yang lainnya membentak pasien maka konsekuensinya harus keluar dalam artian dipecah.” (N2, 30/12/20)

“iya benar...seperti tutur kata yang sopan dan yang bijak juga itu sangat perlu, karna hal itu juga bisa membantu dalam proses penyembuhan pasien ” (N4,5/1/21)

“fasilitas juga kami selalu memenuhi untuk kepuasan pasien dalam rumah sakit ini mbak” (N5, 5/1/21)

Pernyataan-pernyataan narasumber tersebut menjelaskan bahwa pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan. RSI Mabarrot ini mendoktrin pada para pekerja di rumah sakit bahwa setiap pasien yang masuk, ia adalah pemilik rumah sakit. Hal tersebut sudah sangat jelas bahwa setiap pemilik harus dilayani dengan baik yaitu pasien. Pelayanan juga termasuk proses dalam

peenyembuhan pasien, maka hal tersebut juga berpengaruh pada kepuasan.

C. Pembahasan Hasil Penelitian (Analisis Data)

1. Prespektif Teori

a. Evaluasi Pelayanan

Evaluasi merupakan fungsi akhir dari manajemen. Proses evaluasi ini sangat penting unruk dilakukan dalam setiap kegiatan, karena dengan peroses evaluasi maka dapat mengambil keputusan untuk program-program selanjutnya. Menurut hasil penelitian di RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik, evaluasi merupakan kumpulan informasi informasi atau gambaran gambaran yang digunakan untuk mengukur atau menilai terhadap suatu kegiatan yang telah dilaksanakan dan dapat dijadikan pedoman keberhasilan suatu tujuan sekaligus digunakan untuk mengambil keputusan, dan sebagai tolak ukur terhadap program-program yang dijalankan di rumah sakit.

Menurut Mulyono dan Romly (2000:3) “Evaluasi dapat diartikan sebagai proses menilai sesuatu berdasarkan kriteria atau standar objek yang dievaluasi”.²⁴ Adapun menurut menurut Firman B Aji dan Martin, “Evaluasi adalah suatu usaha untuk mengukur dan member nilai secara objektif pencapaian hasil tang telah direncanakan sebelumnya. Hasil-hasil evaluasi dimaksudkan menjadi umpan balik untuk

²⁴ Agustanico Dwi Muryadi “ model evaluasi program dalam penelitian evaluasi”, Jurnal ilmiah Penjas, Vol. 3, No. 1 Januari 2017, hal 3.

perencanaan kembali.²⁵ Sedangkan menurut Arikunto “ Evaluasi adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu kegiatan.

Sedangkan menurut Nurhasan, evaluasi adalah suatu alat atau prosedur yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur sesuatu dalam suasana dengan cara dan aturan-aturan yang sudah ditentukan. Edwind Wandt W. Brown (1997) mengemukakan bahwa evaluasi itu menunjukkan kepada atau mengandung pengertian suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan nilai dari sesuatu.²⁶ Dari hasil evaluasi tersebut biasanya diperoleh tentang atribut atau sifat-sifat yang terdapat pada individu atau objek yang bersangkutan. Selain menggunakan tes, data juga dapat dihimpung menggunakan angket, observasi, dan wawancara atau bentuk instrument lainnya yang sesuai (Nurhasan, 2001;3).

Setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan, seperti halnya evaluasi yang dilakukan di RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik ini. Menurut hasil penelitian tujuan RSI Mabarrot MWC NU melaksanakan evaluasi yaitu pertama untuk mengetahui tingkat pemahaman dari diri karyawan, kedua untuk mengetahui permasalahan atau problem yang menghambat tercapainya suatu tujuan, dan yang

²⁵ Firman B. Aji S. Martin, perencanaan dan evaluasi , hal 30.

²⁶ Gito Supriadi, M.Pd, pengantar dan teknik evaluasi pembelajaran, intimedia, malang, 2011, hal 10

terakhir yaitu memecahkan permasalahan dan mengambil tindakan atau keputusan.

Adapun menurut Firman B Aji, tujuan dari evaluasi yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui tingkat pemahaman dan penguasaan seseorang dalam suatu pembahasan atau kompetensi.
2. Menemukan kesulitan seseorang dalam suatu kegiatan, sehingga evaluasi diadakan guna memecahkan masalah dan kesulitan yang dihadapi.
3. Memahami tingkat keefektifan suatu metode, cara, atau sumber daya yang terlihat dalam suatu kegiatan.
4. Evaluasi berperan sebagai umpan balik untuk melakukan perbaikan pada suatu kegiatan sehingga bisa dijadikan acuan dalam kegiatan berikutnya.

Setiap lembaga atau perusahaan dalam melaksanakan proses evaluasi tentunya berbeda-beda, karena tidak semua lembaga atau perusahaan akan selalu menggunakan teori-teori ketika terjun di lapangan, karena terkadang mereka mempunyai cara tersendiri. Adapun yang diterapkan oleh RSI Mabarrot dalam melaksanakan evaluasi yaitu menggunakan sistem kekeluargaan. Dalam sistem kekeluargaan ini yaitu menggunakan komunikasi yang baik, artinya dalam setiap permasalahan harus dibicarakan secara jelas. Adapun tahap-tahap yang dilaksanakan RSI Mabarrot dalam melaksanakan evaluasi yaitu pertama pengumpulan data untuk

dijadikan bahan evaluasi, kedua pemangilan kepada orang yang bersangkutan, dan yang terakhir yaitu pengambilan keputusan. Dengan demikian, pengumpulan data atau informasi merupakan tahapan yang sangat penting dalam proses evaluasi.

Sedangkan menurut Husein Umar tahap tahap dalam proses evaluasi yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan apa yang akan dievaluasi ”
Pada tahapan awal ini, sebelum melaksanakan evaluasi maka sebaiknya menentukan aspek apa saja yang akan dievaluasi terkait dengan tujuan dari suatu perusahaan. Dalam tahap ini evaluasi lebih memprioritaskan pada kunci sukses pada suatu perusahaan untuk dievaluasi.
2. Merancang kegiatan evaluasi
Sebelum evaluasi dilaksanakan, sebaiknya terlebih dahulu menentukan rancangan-rancangan yang akan dilaksanakan. Seperti apa saja yang akan dilakukan, siapa saja yang akan dilibatkan, sehingga apa yang dihasilkan menjadi jelas.”
3. Pengumpulan data
Pengumpulan data ini dapat dilakukan secara efektif dan efisien oleh perusahaan. Pengumpulan data juga sesuai kebutuhan dan kemampuan dari suatu perusahaan atau atasan yang akan melaksanakan evaluasi.
4. Pengolahan dan analisis data
Setelah pengumpulan data terkumpul, maka data-data tersebut lebih baik dikelompokkan sesuai kebutuhannya, agar mudah dianalisis menggunakan alat-alat yang telah ditentukan. Kemudian data

tersebut bisa dibandingkan antara fakta dan harapan.

5. Pelaporan hasil evaluasi

Pelaporan hasil evaluasi ini bisa berupa dokumen kegiatan maupun bentuk tulisan atau ucapan. Dengan hal tersebut maka laporan dapat dimanfaatkan untuk selanjutnya.

6. Tindak lanjut hasil evaluasi

Seperti paparan diatas, bahwa evaluasi merupakan fungsi akhir dari sebuah manajemen yang akan menghasilkan feedback. Dari hasil akan digunakan untuk mengambil keputusan yang akan dilaksanakan selanjutnya.

Dalam proses kegiatan evaluasi pasti akan ditemukan faktor pendukung dan faktor penghambat pada saat proses dilaksanakan, namun bukan berarti faktor tersebut tidak bisa diatasi, maka dari itu guna dari evaluasi yaitu salah satunya untuk memecahkan masalah. Seperti yang dikatakan oleh narasumber-narasumber diatas, faktor pendukung pada saat proses evaluasi yaitu kesadaran pada diri masing-masing karyawan ketika membuat kejanggalan atau permasalahan. Oleh karena itu, tim evaluasi tidak perlu memperpanjang masalah yang telah terjadi. Adapun faktor penghambat pada saat evaluasi dilaksanakan yaitu kerja sama tim yang bagus. Kerja sama tim yang bus ini bukan berarti hal buruk, namun pada saat evaluasi hal tersebut akan menyulitkan tim evaluasi untuk mengambil keputusan. Karena kerjasama ini, kesalahan satu orang akan ditanggung secara bersama-sama. Namun bukan berarti masalah yang besar, tetapi masalah yang masih pada batas wajar. Setiap permasalahan-permasalahn yang terjadi pasti

memiliki jalan keluar, adapun yang dilakukan oleh RSI Mabarro ini dalam pemecahan masalah yaitu kembali keperaturan yang telah ditetapkan dengan cara jalan kekeluargaan.

Sedangkan pelayanan menurut hasil penelitian di RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik yaitu suatu hal atau tindakan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Baik berupa ucapan, tindakan atau fasilitas yang diberikan untuk menunjang kesembuhan sehingga muncul kepuasan tersendiri bagi pasien. Dan sesuai dengan motto di RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik yaitu melayani sepenuh hati.

Adapun menurut R.A Supriyanto pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.²⁷ Sedangkan menurut Atep Adya Barata, pelayanan adalah segala usaha penyediaan fasilitas dalam rangka mewujudkan kepuasan para calon pembeli atau pelanggan sebelum atau sesudah transaksi.

b. Kepuasan pasien

Kepuasan pasien merupakan tujuan utama dari RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik ini. Kolter (2002) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang

²⁷ Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta; PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4, hal 152

yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau suatu produk.²⁸ Adapun menurut hasil penelitian, kepuasan pasien merupakan respon dari pasien terhadap pelayanan yang dirasakan. Perasaan puas dalam segi pelayanan, atau pengobatan, dan termasuk dalam pemenuhan fasilitas fasilitas yang dibutuhkan oleh pasien. Dapat dikatakan bahwa kepuasan berkaitan dengan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan baik maka respon pasien juga akan baik, hal tersebut yang dinamakan kepuasan. Begitu juga sebaliknya.

Seperi yang dikemukakan oleh Woodside Et.al (1989), menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norms kinerja lainnya) dan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.²⁹ Pasien akan merasa puas apabila kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi dari harapan dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh itu tidak sesuai dengan yang diharapkan.

²⁸ Ari Prasetyo / *Mnagement Analysis Journal* 1 (4) (2012), hal 2

²⁹ Agung Utama, "Analisis Pengaruh Persepsi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klaten" , OPSI, Vol 1, No. 2, Desember 2003, Hal.102.

2. Prespektif islam

a. Evaluasi pelayanan

Menurut beberapa sumber dari hasil penelitian evaluasi dalam prespektif islam dapat dikatakan sebagai khataman yaitu cara menilai hasil akhir dari sebuah proses atau kegiatan. Al-qur'an menginspirasi bahwa pekerjaan evaluasi terhadap manusia adalah suatu tugas penting yang harus dilaksanakan. Ada tiga tujuan evaluasi Allah terhadap manusia³⁰, yaitu sebagai berikut:

1. Menguji daya kemampuan manusia beriman terhadap berbagai macam problem kehidupan yang dialami.
2. Untuk mengetahui sampai mana atau sejauhmana hasil yang telah diterapkan Rasulullah SAW terhadap umatnya.
3. Untuk menentukan klasifikasi tingkat kehidupan keislaman atau keimanan manusia terhadap ajaran islam. (Arifin, 2009:163).

Sedangkan Pelayanan menurut ensiklopedia islam adalah suatu keharusan yang pengoprasiaannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan di RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan ajaran agama islam. Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

1. Prinsip tolong menolong (*ta'awun*)

³⁰ M. Nazar Al Masri, Evaluasi Menurut Filsafat Pendidikan Islam, hal 232.

Memberikan pelayanan terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya, sebagaimana dijelaskan dalam ayat al-qur'an:

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: dan tolong menolong lah kamu dalam (mengajarkan) kebaikan dan taqwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Ddan beryaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksanya. (Qs. Al-Maidah: 2).

2. Prinsip memberi kemudahan (*At-Taysir*)

Allah SWT menurunkan syariat islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan. Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam surah Al-Baqarah:185 yaitu:

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَى مَا هَدَيْتُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya: Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, agar kamu bersyukur.

Adapun budaya kerja dalam islam yang mengacu pada sifat-sifat Nabi dalam kesuksesan berbisnis dilandasi oleh:

1. Shidiq

Arti dari Shidiq yaitu jujur atau berkata benar. Dalam hal ini setiap individu harus menanamkan kejujuran dalam berucap, baik dalam dunia kerja atau dalam dunia sehari-hari.

2. Amanah

Amanah adalah dapat dipercaya. Dimana seseorang menjalankan apa saja yang diperintahkan sebaik mungkin. Amanah berarti memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas.

3. Tabligh

Arti dari tabligh yaitu menyampaikan. Dalam hal ini, setiap individu mampu berkomunikasi dengan baik dan memberikan contoh yang baik pula terhadap orang lain.

4. Fathonah

Fathonah artinya cerdas atau pandai. Cerdas dalam mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang ditugaskan.

b. Kepuasan pasien

Menurut hasil penelitian, kepuasan pasien merupakan respon dari pasien terhadap pelayanan yang dirasakan. Perasaan puas dalam segi pelayanan, atau pengobatan, dan termasuk dalam pemenuhan fasilitas fasilitas yang dibutuhkan oleh pasien. Dapat dikatakan

bahwa kepuasan berkaitan dengan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan baik maka respon pasien juga akan baik, hal tersebut yang dinamakan kepuasan. Begitu juga sebaliknya. Kepuasan seorang muslim disebut dengan qana'ah. Kepuasan dalam islam (qana'ah) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriyah maupun batiniyah. Kepuasan dalam islam mendorong seorang muslim untuk bersikap adil. (Muflih, 2006:87). Konsep kepuasan dalam islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur (Zulfa, 2010:192).



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa, evaluasi merupakan kumpulan informasi atau gambaran terhadap tanda-tanda yang mempengaruhi suatu keberhasilan suatu tujuan sekaligus digunakan untuk mengambil keputusan, dan sebagai tolak ukur terhadap program-program yang dijalankan di RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik. Adapun tujuan RSI Mabarrot melaksanakan evaluasi yaitu untuk mengetahui kesulitan-kesulitan yang sedang terjadi, dan juga untuk mengetahui tingkat pemahaman dari diri karyawan yang bertugas, sekaligus memperbaiki kesulitan tersebut guna untuk mencapai tujuan awal yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan teori yang ada dalam penelitian.

RSI Mabarrot dalam melaksanakan evaluasi yaitu menggunakan sistem kekeluargaan. Dalam sistem kekeluargaan ini yaitu menggunakan komunikasi yang baik, artinya dalam setiap permasalahan harus dibicarakan secara jelas. Namun demikian, dalam proses ini juga diperlukan untuk pengumpulan data atau informasi untuk dijadikan bahan evaluasi sekaligus sebagai laporan untuk kegiatan selanjutnya. Dalam proses kegiatan evaluasi pasti akan ditemukan faktor pendukung dan faktor penghambat pada saat proses pelaksanaannya. Faktor pendukung pada saat proses evaluasi yaitu kesadaran pada diri masing-masing karyawan ketika membuat kejanggalan atau permasalahan. Sedangkan faktor penghambat pada saat

evaluasi dilaksanakan yaitu kerja sama tim yang bagus.

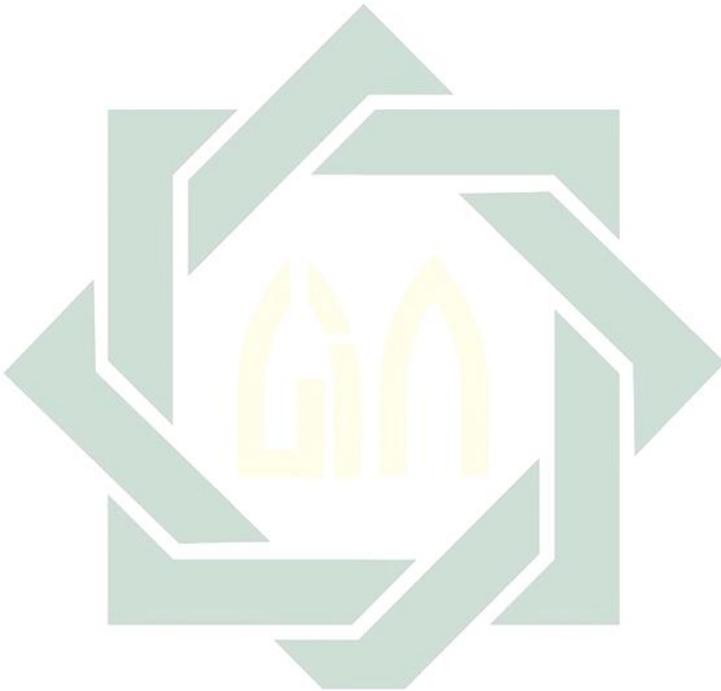
pelayanan menurut hasil penelitian ddi RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik yaitu suatu hal atau tindakan yang diberikan rumah sakit kepada pasien. Baik berupa ucapan, tindakan atau fasilitas yang diberikan untuk menunjang kesembuhan sehingga muncul kepuasan tersendiri bagi pasien. Dan sesuai dengan motto di RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik yaitu melayani sepenuh hati. Sedangkan kepuasan pasien merupakan respon dari pasien terhadap pelayanan yang dirasakan. Perasaan puas dalam segi pelayanan, atau pengobatan, dan termasuk dalam pemenuhan fasilitas fasilitas yang dibutuhkan oleh pasien. Dapat dikatakan bahwa kepuasan berkaitan dengan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan baik maka respon pasien juga akan baik, hal tersebut yang dinamakan kepuasan. Begitu juga sebaliknya.

B. Rekomendasi

- a. Untuk RSI Mabarro MWC NU Bungah Gresik
Menurut pendapat peneliti, RSI Mabarro MWC NU Bungah Grresik perlu menjadwalkan kegiatan evaluasi sehingga proses evaluasi bisa secara rutin untuk dilaksanakan dan lebih terstruktur. Sehingga pihak rumah sakit bisa meantau perkembangan dalam keadaan baik atau dalam keadaan buruk.
- b. Untuk peneliti selanjutnya
Menurut pendapat peneliti, untuk penelitian selanjutnya jika menggunakan objek yang sama maka bisa menggunakan variabel yang berbeda agar bisa dibandingkan penelitian ini.

C. Keterbatasan penelitian

Penelitian ini menggunakan beberapa sumber yang mengetahui permasalahan yang ada di RSI Mabarrot MWC NU Bungah Gresik. Namun peneliti sedikit kesulitan dalam pencarian narasumber dikarenakan masa pandemic Covid-19.



DAFTAR PUSTAKA

- Agung Utama. 2003. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelangga Rumah Sakit Umum Cakra Husada Klate. Vol. 1, No. 2, Desember 2003:96-110. Staff Pengajaran Fakultas Ekonomi Upn Veteran Yogyakarta.
- Agustanico Dwi Muryadi. 2017. "Model Evaluasi Dalam Penelitian Evaluasi". Dalam Jurnal Ilmiah PENJAS, ISSN:2442-3874 Vol. 3, No. 1. Universitas Tunas Pembangunan Surakarta."
- Ari Prasetyo. 2012. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". Managemet Jurnal Analysis Journal 1 (4). Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang.
- Ashiong P. Munthe. 2015. "Pentingnya Evaluasi Program Di Institusi Penndidikan: Sebuah Pengantar, Pengertian, Tujuan, Dan Manfaat". Scholaria, Vol. 5, No. 2, Mei 2015:1-14. Tangerang.
- Atmosudirjo, Prajudi. 1982. Administrasi Dan Manajemen Umum, Ghalia Indonesia, Jakarta."
- Dr. Sandu Siyoto, SKM., M.Kes, M. Ali Sodiq, M.A. 2015. Dasar Metodologi Penelitian. (Yogyakarta:Literasi Media Publishing).
- Muhammad. 1999. Pengantar Akuntansi Islam. Cet. Ke -1. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka).
- Ni Putu Lenny Pratiwi, Ni Ketut Seminari. 2015. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah". Dalam E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4, No. 5, 1422-1433. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana Bali.
- Prof. Dr. P. M. Budi Haryono. 2013. How To Manage Costumer Voice. (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET).

- Rohmad Qomari. 2008. Pengembangan Instrument Evaluasi Domain Efektif. Jurnal Pemikiran Alternative Pendidikan Vol. 13. P3M STAIN Purwokerto.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D, (Bandung: Alfabeta)
- Suharsimi Arikunto. 2002. “Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik” (Jakarta: PT Rineka Cipta)
- Suparno, Roikhan, Nurul Hamidah. 2018. Analisis Kepuasan Pasien Dan Karyawan Denganmetode Human Sigma Studi Kasus Di PT. Mabarror MWC Bungah Kabupaten Gresik. Jurnal Ilmiah Rekayasa Volume 11, No. 1. Program Studi Teknik Industry, Sekolah Tinggi Teknik Qomaruddin Gresik.
- Wahyu Kuncoro. 2006. Studi Evaluasi Pelayanan Public Dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Dr. Soetomo. Tesis Universitas Diponegoro Semarang.