

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan *Multivariate Analysis of Variance* (MANOVA) dalam mengukur perbedaan persepsi tentang pelayanan pasien rawat inap di RSUD Kabupaten Sampang tahun 2018. Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan khususnya dibidang jasa kesehatan untuk kelangsungan hidupnya dalam persaingan. Salah satunya adalah dengan menjaga kualitas pelayanan baik dari segi kehandalan, daya tanggap, jaminan, simpati, dan fasilitas fisik yang diberikan. Pada penelitian ini, data yang akan dianalisis adalah dimensi kualitas pelayanan terhadap pasien rawat inap JKN dan Umum/mandiri di RSUD Kabupaten Sampang. Masing-masing pasien memiliki 5 variabel yang sama, yaitu kehandalan, daya tanggap, jaminan, simpati, dan fasilitas fisik. Analisis yang digunakan adalah MANOVA, analisis ini digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh jenis pasien terhadap kelima komponen kualitas tersebut. Berdasarkan uji normalitas diketahui bahwa kelima variabel dimensi kualitas berdistribusi normal multivariat. Pada pengujian homogenitas menunjukkan bahwa matriks varians kovarians dari kelima variabel homogen. Selanjutnya hasil penelitian diperoleh informasi bahwa jenis pasien memberikan pengaruh yang berbeda terhadap dimensi kualitas kehandalan, daya tanggap, jaminan, simpati, dan fasilitas fisik. Hasil perhitungan menggunakan MANOVA menunjukkan t_{hitung} wilk's lambda sebesar 0,35 dan $U_{2;4;76}^{0.05}$ sebesar 0,713. Maka dapat disimpulkan bahwa $t_{hitung} \leq U_{tabel}$ ($0,35 \leq 0,713$) sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh jenis pasien terhadap kualitas pelayanan di RSUD Kabupaten Sampang.

Kata Kunci : *Multivariate Analysis of Variance*, Kualitas pelayanan, Normalitas, Homogenitas.

ABSTRACT

This study aims to apply Multivariate Analysis of Variance (MANOVA) in measuring differences in perception of inpatient service at Sampang District Hospital in 2018. Quality of service is a matter that must be considered especially in the field of health services for its survival in competition. One way is to maintain the quality of service both in terms of reliability, responsiveness, assurance, sympathy, and physical facilities provided. In this study, the data to be analyzed is the service quality dimension of inpatients JKN and General / Independent in RSUD Kabupaten Sampang. Each patient has 5 same variables, namely reliability, responsiveness, assurance, sympathy, and physical facilities. The analysis used is MANOVA, this analysis is used to determine the influence of patient type to the five components of the quality. Based on the normality test it is known that the five variables of quality dimension are multivariate normal distribution. On homogeneity testing showed that the covariance variance matrix of the five homogeneous variables. Further research results obtained information that the type of patient gives a different effect on the dimensions of quality reliability, responsiveness, assurance, sympathy, and physical facilities. The calculation results using MANOVA show t_{hitung} wilk's lambda of 0.35 and $U_{2;4;76}^{0.05}$ of 0.713. Then it can be concluded that $t_{hitung} \leq U_{tabel}$ ($0,35 \leq 0,713$) so that H_0 rejected and H_1 accepted which mean there is influence of patient type to quality of service in RSUD Kabupaten Sampang.

Keywords: Multivariate Analysis of Variance, Quality of service, Normality, Homogeneity.