



Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL)

Rika Apriani^{1✉}, Gunadi Widi Nurcahyo²
^{1,2}Universitas Putra Indonesia YPTK Padang
rikaapril7@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator in improving the quality of the hospital. RSIA Siti Hawa always tries to improve the quality of the hospital in order to provide excellent service to patients. One of the efforts made to improve the quality of the hospital is by knowing the level of patient satisfaction. The purpose of this study was to determine the extent of patient satisfaction with the Siti Hawa Hospital service so that it can assist management in evaluating and improving services to improve quality. This research was conducted using the Service Quality (SERVQUAL) method which has five dimensions, namely tangible (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance) and empathy (empathy). This measurement is carried out to identify the patient's expectations and perceptions so that from the five dimensions of Service Quality, the overall service quality can be seen by looking at the value of the gap that occurs due to the mismatch between patient expectations and perceptions. The data processed in this study were questionnaire data from 30 respondents / patient. The result of this test is that the service quality of the five dimensions of service quality consisting of 14 question attributes has a positive gap value. The highest gap value is 0.47 in the 12th question attribute regarding politeness and friendliness of officers in providing services, and the lowest gap value is in the 6th attribute with a value of 0.27 regarding the timeliness of service schedules. Based on the dimensions, the order of the rank dimensions from the highest is empathy, assurance, responsiveness, tangible and reliability. Based on the results of this study, it can be concluded that the services provided by RSIA Siti Hawa to patients can be said to be good, and the results of these measurements can be used as an evaluation in improving the quality of hospital services.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Servqual, Gaps, Dimensions.

Abstrak

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator penting dalam meningkatkan mutu rumah sakit. RSIA Siti Hawa selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas rumah sakit agar dapat memberikan pelayanan prima kepada pasien. Salah satu usaha yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas rumah sakit yaitu dengan mengetahui tingkat kepuasan pasien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan sejauh mana kepuasan pasien terhadap pelayanan RSIA Siti Hawa sehingga dapat membantu manajemen dalam mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan untuk meningkatkan kualitas. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dimana memiliki lima dimensi yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Pengukuran ini dilakukan untuk mengidentifikasi ekspektasi dan persepsi pasien sehingga dari kelima dimensi Service Quality dapat diketahui kualitas pelayanan secara keseluruhan dengan melihat nilai gap yang terjadi akibat ketidaksesuaian antara ekspektasi dan persepsi pasien. Data yang diolah dalam penelitian ini adalah data kuesioner dari 30 responden/pasien. Hasil dari pengujian ini adalah kualitas pelayanan kelima dimensi service quality yang terdiri dari 14 atribut pertanyaan mempunyai nilai gap positif. Nilai gap tertinggi yaitu 0.47 pada atribut pertanyaan ke-12 mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, dan nilai gap terendah terdapat pada atribut ke-6 dengan nilai 0.27 mengenai ketepatan waktu jadwal pelayanan. Berdasarkan dimensi, urutan *rank* dimensi dari yang tertinggi yaitu *emphaty*, *assurance*, *responsiveness*, *tangible* dan *reliability*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwasannya layanan yang diberikan RSIA Siti Hawa kepada pasien dapat dikatakan baik, dan dengan hasil pengukuran tersebut dapat dijadikan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit menjadi lebih baik.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Servqual, Gap, Dimensi.

© 2021 JSISfotek

1. Pendahuluan

Rumah sakit sebagai sebuah institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Agar memperoleh citra yang baik dari pasien, rumah

sakit harus selalu memberikan pelayanan yang maksimal dan tidak membeda-bedakan antara satu pasien dengan pasien yang lainnya. Kurangnya kualitas pelayanan menjadi salah satu kendala terhadap tingkat kepuasan pasien [1].

Dalam kegiatan operasional rumah sakit, RSIA Siti Hawa mengutamakan pelayanan terhadap pasien, dimana setiap pasien berhak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan meski dengan tingkat pelayanan yang berbeda. Saat ini RSIA Siti Hawa belum mempunyai teknologi informasi untuk menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yang dapat membantu manajemen rumah sakit untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepuasan pelanggan/pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan/pasien [2]. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bermacam-macam, karena pada dasarnya sangat tergantung pada persepsi masing-masing individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien sangat perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran mutu pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi dapat menyebabkan penggunaan layanan kesehatan yang lebih baik dan hasil akhirnya lebih baik [3]. Kualitas layanan yang diberikan oleh unsur-unsur rumah sakit akan menentukan kepuasan pasien [4].

Kualitas pelayanan berarti terpenuhinya harapan pasien, kemampuan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pasien akan menghasilkan kinerja yang positif [5]. Kepuasan pelanggan atau pasien akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya [6]. Penilaian kepuasan pasien tidak hanya sebatas kesembuhan saja, tetapi juga dari komunikasi, fasilitas fisik, ketepatan waktu dan ketanggapan petugas dalam melayani pasien [7]. Dalam dunia kesehatan, kualitas adalah determinan utama dalam menilai persepsi pasien terhadap pelayanan [8].

Service Quality atau Servqual adalah salah satu metode untuk mengukur kualitas jasa dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner Servqual dapat diubah-ubah dan disesuaikan agar cocok dengan perusahaan/jasa yang berbeda-beda [9]. Metode Servqual merupakan metode untuk mengukur kualitas suatu jasa atau pelayanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan didapatkan nilai gap, di mana nilai ini merupakan selisih antara harapan responden terhadap layanan dengan kenyataan responden terhadap layanan yang diterima [10]. Metode Servqual ini didasarkan pada skala multiitem yang mengukur persepsi dan harapan pelanggan serta gap diantara keduanya berdasarkan 5 dimensi kualitas yaitu kehandalan, bukti fisik, kepastian, empati, dan daya tanggap [11]. Penggunaan metode ini memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan kualitas, meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan daya saing [12].

Beberapa penelitian terkait yang telah menggunakan metode yang sama yaitu Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Kumpulan Pane melakukan pengukuran kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien

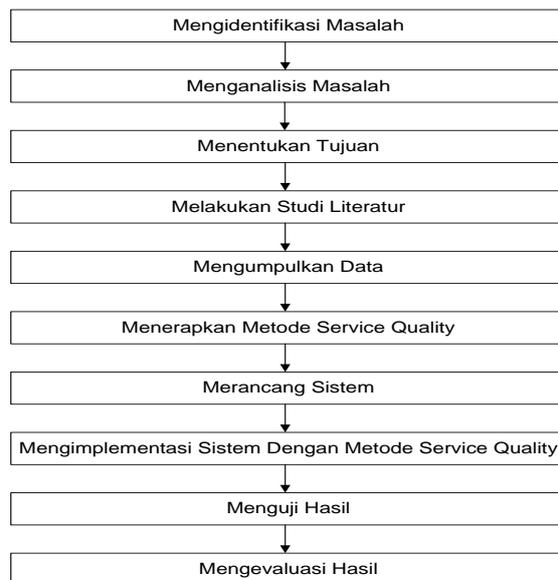
yang menggunakan layanan BPJS Kesehatan dengan metode Fuzzy Servqual. Pada penelitian lain metode Service Quality juga digunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada CV. Jia Pradana [13].

Beberapa supermarket yang berada di Kota Ernakulan melakukan pengukuran terhadap kepuasan pelanggan terkait kualitas layanan yang diberikan dengan mengkaji dimensi kualitas layanan yang berkaitan dengan tingkat harapan dan tingkat persepsi pelanggan untuk mengetahui seberapa besar gap (celah) yang ada [14]. Sektor perbankan sangat bergejolak dan dicirikan dengan persaingan yang kuat. Memahami kebutuhan, keinginan dan harapan nasabah adalah dasar untuk memberikan kualitas layanan yang memuaskan kepada nasabah. Oleh karena itu dilakukan pemeriksaan tingkat kepuasan nasabah layanan bank menggunakan metode Servqual.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti yaitu bagaimana menerapkan metode Service Quality untuk menganalisa tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan dan bagaimana menghasilkan suatu aplikasi penerapan metode Service Quality untuk mengukur tingkat kepuasan pasien.

2. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian merupakan suatu tahapan dalam melakukan penelitian untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Metodologi penelitian disusun secara sistematis dalam upaya menemukan pemecahan masalah terhadap masalah yang diteliti, sehingga peneliti dapat menyimpulkan dan menemukan solusi dari permasalahan tersebut. Salah satu langkah dalam metodologi penelitian yaitu dengan adanya penerapan metode dalam pemecahan masalah penelitian.



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

2.1. Mengidentifikasi Masalah

Tahap ini merupakan langkah awal untuk menentukan permasalahan yang akan diteliti. Masalah yang akan

diteliti harus di tentukan terlebih dahulu, karena tanpa mengetahui permasalahan yang ada, kita tidak tahu bagaimana melakukan penelitian. Karena tujuan dari penelitian adalah menemukan solusi dari permasalahan yang diangkat. Contohnya Rumah Sakit Ibu dan Anak Siti Hawa kesulitan dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan terhadap pasien. Untuk itu dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

2.2. Menganalisis Masalah

Pada tahap ini dilakukan pemahaman dan pengkajian terhadap masalah yang dihadapi agar ruang lingkup dan batasan dapat ditentukan. Dalam hal ini penyebab timbulnya masalah serta alternatif pemecahan masalah dapat di tentukan dan diharapkan permasalahan dapat diselesaikan. Maka hasil dari analisa masalah dengan menggunakan metode Servqual diharapkan mampu memberikan solusi dalam mengevaluasi kinerja dan pelayanan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan RSIA Siti Hawa.

2.3. Menentukan Tujuan

Tahapan selanjutnya yaitu menentukan tujuan penelitian dari permasalahan yang diangkat. Kegunaan dari menetapkan tujuan agar dapat memperjelas ruang lingkup, batasan dan sasaran dari tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam membantu manajemen RSIA Siti Hawa untuk meningkatkan pelayanan.

2.4. Melakukan Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi literatur terhadap kajian pustaka berupa landasan teori dalam penyelesaian permasalahan penelitian. Teori dapat berupa buku, jurnal nasional maupun internasional yang berkaitan dengan penelitian. Landasan teori yang dipelajari berupa kepuasan pasien, metode Servqual dan pelayanan rumah sakit.

2.5. Mengumpulkan Data

Mengumpulkan data merupakan proses dalam metode penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Adapun data yang dikumpulkan didapatkan dengan cara sebagai berikut:

a. Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu mempelajari literatur yang akan digunakan sebagai kajian teori berupa rujukan buku maupun jurnal tentang metode Servqual dan bacaan lain yang berkaitan dengan penelitian.

b. Wawancara

Wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab terhadap staf terkait yang mengolah data kepuasan pasien.

c. Kuesioner

Data yang digunakan diperoleh dengan cara sampling yang diambil dari 30 data survei kepuasan pasien yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Data yang

didapat kemudian diolah sesuai kebutuhan untuk merancang sebuah sistem dengan menggunakan metode Servqual untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan RSIA Siti Hawa.

2.6. Menerapkan Metode Servqual

Pada tahap ini menggambarkan proses mengukur tingkat kepuasan pasien dengan metode Servqual berdasarkan dimensi-dimensi kualitas yaitu: Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance) dan Empati (Empathy). Kemudian akan dilakukan survei kepuasan pasien yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pasien berupa kuesioner digital. Berdasarkan jawaban pasien tersebut data diolah dengan metode Service Quality dan diperoleh hasil berupa gap yang merupakan selisih dari harapan dan kenyataan yang dirasakan pasien dari pelayanan yang diberikan.

Adapun tahapan metode Servqual yaitu :

- a. Identifikasi atribut pertanyaan.
- b. Identifikasi kriteria dan bobot kualitas pelayanan.
- c. Hitung bobot dan rata-rata.
- d. Hitung nilai *gap*.
- e. Menentukan rank nilai *gap* masing-masing dimensi.

2.7. Merancang Sistem

Dalam penelitian ini dilakukan proses perancangan sistem untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dengan metode Servqual. Rancangan yang telah dibuat kemudian dituangkan kedalam sebuah pemrograman berbasis web. Aplikasi yang dibangun bertujuan untuk melakukan survei kepuasan pasien dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan dan mengolah hasil survei tersebut dengan cepat berdasarkan pendekatan Servqual.

2.8. Mengimplementasikan Hasil

Pada tahap implementasi sistem pengukuran tingkat kepuasan pasien ini peneliti menggunakan hardware dan software.

2.9. Menguji Hasil

Tahap pengujian dilakukan untuk menunjukkan bahwa setiap proses yang telah diimplementasikan ke dalam sistem ini dapat berjalan dengan baik dan mampu memberikan hasil yang diinginkan. Tahap pada pengujian hasil ini adalah:

- a. Menganalisa proses manual menggunakan metode Servqual.
- b. Menganalisa proses pada sistem yang sudah dirancang menggunakan metode Servqual.
- c. Membandingkan hasil manual dengan hasil pada sistem.

- d. Menguji tingkat kesesuaian/keakuratan antara hasil manual dengan hasil pada sistem.
- e. Mencari kelemahan atau bug yang masih ada pada aplikasi.
- f. Menguji tingkat kemudahan seorang pengguna atau user dalam menggunakan sistem pengukuran kepuasan pasien ini.

2.10. Mengevaluasi Hasil

Setelah melakukan pengujian sistem yang bertujuan untuk mengetahui sistem yang dirancang sudah berjalan dengan baik atau belum, maka dilakukan evaluasi hasil. Dengan evaluasi maka pencapaian kegiatan dapat diketahui dan tindakan lebih lanjut dapat direncanakan untuk memperbaiki kinerja suatu kegiatan/sistem.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan tahapan pada kerangka penelitian maka penerapan metode Service Quality dalam pengukuran kepuasan pasien dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

3.1. Identifikasi Atribut Pertanyaan

Atribut pertanyaan diperoleh berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh pihak RSIA Siti Hawa pada pasien yang kemudian dikelompokkan berdasarkan 5 dimensi Servqual yaitu : *Reliability*, *Assurance*, *Tangible*, *Empathy* dan *Responsiveness*. Atribut-atribut pertanyaan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Atribut Pertanyaan

No	Atribut Pertanyaan
A <i>Reliability</i>	
1	Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
3	Bagaimana pendapat saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
4	Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan?
5	bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
6	Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
B <i>Assurance</i>	
7	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?
9	Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?
10	Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini?
C <i>Tangible</i>	
11	Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?
D <i>Emphaty</i>	
12	Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
E <i>Responsiveness</i>	
13	Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini?
14	Bagaimana pendapat saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini?

3.2. Identifikasi Kriteria dan Bobot Kualitas Pelayanan

Berikut identifikasi kriteria dan bobot penilaian kuesioner:

- a. Kriteria penilaian dan bobot untuk pernyataan harapan/ekspektasi dijelaskan pada Tabel 2.

Tabel 2. Kriteria dan bobot penilaian Pernyataan Harapan

No	Kriteria	Bobot
1	Sangat Penting (SP)	4
2	Penting (P)	3
3	Cukup Penting (CP)	2
4	Tidak Penting (TP)	1

- b. Kriteria penilaian dan bobot untuk pernyataan kenyataan/persepsi dijelaskan pada Tabel 3.

Tabel 3. Kriteria dan bobot penilaian Pernyataan Kenyataan

No	Kriteria	Bobot
1	Sangat Puas (SP)	4
2	Puas (P)	3
3	Cukup Puas (CP)	2
4	Tidak Puas (TP)	1

3.3. Rekapitulasi Data Pernyataan Harapan/Ekspektasi

Rekapitulasi harapan untuk sementara ditetapkan oleh penulis karena dari kuesioner hanya ada data persepsi. Penetapan nilai harapan hanya untuk keperluan penelitian. Rekapitulasi seperti Tabel 4.

Tabel 4. Rekapitulasi Nilai Pernyataan Harapan

Atribut	Kriteria			
	Sangat Penting	Penting	Cukup Penting	Tidak Penting
K1	0	30	0	0
K2	0	30	0	0
K3	0	30	0	0
K4	0	30	0	0
K5	0	30	0	0
K6	0	30	0	0
K7	0	30	0	0
K8	0	30	0	0
K9	0	30	0	0
K10	0	30	0	0
K11	0	30	0	0
K12	0	30	0	0
K13	0	30	0	0
K14	0	30	0	0

3.4. Rekapitulasi Data Pernyataan Kenyataan

Setelah melakukan pengumpulan data kuesioner dari 30 responden maka dilakukan rekapitulasi seperti Tabel 5.

Tabel 5. Perhitungan Nilai Pernyataan Kenyataan

Atribut	Kriteria			
	Sangat Puas (SP)	Puas (P)	Cukup Puas (CP)	Tidak Puas (TP)
K1	11	19	0	0
K2	11	18	1	0
K3	11	18	1	0
K4	9	21	0	0
K5	11	19	0	0
K6	13	13	3	1
K7	9	21	0	0
K8	10	20	0	0
K9	13	16	0	1
K10	13	17	0	0
K11	10	20	0	0
K12	14	16	0	0
K13	13	16	1	0

K14	9	21	0	0
-----	---	----	---	---

3.5. Perhitungan bobot dan rata-rata pernyataan harapan

Setelah melakukan rekapitulasi data harapan maka dilakukan perhitungan bobot dan rata-rata masing-masing atribut pernyataan harapan responden dengan persamaan:

a. Perhitungan bobot dan rata-rata pernyataan harapan

$$\sum Li = (\sum SP \times 4) + (\sum P \times 3) + (\sum CP \times 2) + (\sum TP \times 1)(1)$$

Dimana $\sum Li$ merupakan jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variabel ke- i , $\sum SP$ merupakan jumlah responden yang memilih jawaban sangat penting, $\sum P$ merupakan jumlah responden yang memilih jawaban penting, $\sum CP$ merupakan jumlah responden yang memilih jawaban cukup penting, $\sum TP$ merupakan jumlah responden yang memilih jawaban tidak penting dan 1,2,3,4 merupakan skor untuk skala Likert.

b. Perhitungan rata-rata pernyataan harapan

$$Li = \frac{\sum Li}{n}(2)$$

Dimana Li merupakan rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan, $\sum Li$ merupakan jumlah bobot jawaban pernyataan harapan atribut ke- i dan n merupakan jumlah responden.

Tabel 6. Perhitungan Bobot dan Rata-Rata Pernyataan Harapan

Atribut	Bobot	Rata
K1	90	3.00
K2	90	3.00
K3	90	3.00
K4	90	3.00
K5	90	3.00
K6	90	3.00
K7	90	3.00
K8	90	3.00
K9	90	3.00
K10	90	3.00
K11	90	3.00
K12	90	3.00
K13	90	3.00
K14	90	3.00

3.6. Perhitungan bobot dan rata-rata pernyataan kenyataan

Setelah melakukan rekapitulasi data kuesioner dari 30 responden maka dilakukan perhitungan bobot dan rata-rata masing-masing atribut pernyataan kenyataan responden dengan persamaan:

a. Perhitungan bobot pernyataan kenyataan

$$\sum Mi = (\sum SP \times 4) + (\sum P \times 3) + (\sum CP \times 2) + (\sum TP \times 1)(3)$$

Dimana $\sum Mi$ merupakan jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan variabel ke- i , $\sum SP$ merupakan jumlah responden yang memilih jawaban sangat puas, $\sum P$ merupakan jumlah responden yang memilih jawaban puas, $\sum CP$ merupakan jumlah responden yang memilih jawaban cukup puas, $\sum TP$ merupakan jumlah responden yang memilih jawaban tidak puas dan 1,2,3,4 merupakan skor untuk skala Likert.

b. Perhitungan rata-rata pernyataan kenyataan

$$Mi = \frac{\sum Mi}{n} \quad (4)$$

Dimana Mi merupakan rata-rata jawaban responden untuk pernyataan kenyataan, $\sum Mi$ merupakan jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan atribut ke- i dan n adalah jumlah responden.

Tabel 7. Perhitungan Bobot dan Rata-Rata Pernyataan Kenyataan

Atribut	Bobot	Rata
K1	101	3.37
K2	100	3.33
K3	100	3.33
K4	99	3.30
K5	101	3.37
K6	98	3.27
K7	99	3.30
K8	100	3.33
K9	101	3.37
K10	103	3.43
K11	100	3.33
K12	104	3.47
K13	102	3.40
K14	99	3.30

3.7. Menghitung nilai gap

Setelah didapatkan hasil rata-rata harapan dan kenyataan maka diperoleh nilai kesenjangan (*gap*) pada setiap atribut seperti pada Tabel 8 yang di dapat dari persamaan:

$$Ni = Mi - Li \quad (5)$$

Dimana Ni merupakan nilai gap atribut ke- i , Mi merupakan nilai rata-rata kenyataan atribut ke- i dan Li merupakan nilai rata-rata harapan atribut ke- i .

Tabel 8. Nilai Gap Setiap Atribut

Atribut	Rata-Rata Harapan	Rata-Rata Kenyataan	Gap
K1	3.00	3.37	0.37
K2	3.00	3.33	0.33
K3	3.00	3.33	0.33
K4	3.00	3.30	0.30
K5	3.00	3.37	0.37
K6	3.00	3.27	0.27
K7	3.00	3.30	0.30
K8	3.00	3.33	0.33
K9	3.00	3.37	0.37
K10	3.00	3.43	0.43
K11	3.00	3.33	0.33
K12	3.00	3.47	0.47
K13	3.00	3.40	0.40
K14	3.00	3.30	0.30

3.8. Menentukan ranknilai gap masing-masing dimensi

Setelah menghitung nilai gap dari masing-masing pertanyaan, selanjutnya tentukan rank nilai gap dari masing-masing dimensi berdasarkan persamaan :

$$R = \frac{\sum G}{nk} \quad (6)$$

Dimana R merupakan rank gap masing-masing dimensi, $\sum G$ merupakan jumlahgap perdimensi dan nk

adalah jumlah atribut pertanyaan perdimensi. Hasil disajikan pada Tabel 9.

Tabel 9. Rank Nilai Gap Setiap Dimensi

Dimensi	Gap	Rank
Reliability	0.328	V
Assurance	0.357	II
Tangible	0.330	IV
Emphaty	0.470	I
Responsiveness	0.350	III

Setelah melakukan pengolahan data pada setiap dimensi, dihasilkan *gap* setiap dimensi bernilai positif, dimana peringkat pertama yaitu *emphaty* dengan nilai *gap* 0.47, peringkat kedua *assurance* dengan nilai *gap* 0.357, peringkat ketiga *responsiveness* dengan nilai *gap* 0.35, peringkat keempat *tangible* dengannilai *gap* 0.33, dan peringkat kelima *reliability* dengan nilai *gap* 0.328 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua dimensi sudah memenuhi harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh RSIA Siti Hawa.

4. Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan metode Servqual dari 30 data kuisioner yang telah diisi oleh responden/pasien RSIA Siti Hawa maka didapat hasil bahwa dari 14 atribut pertanyaan semua atribut bernilai positif yang berarti bahwa kenyataan yang dirasakan melebihi harapan. Nilai *gap* tertinggi berada pada atribut ke-12 yaitu mengenai kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Sedangkan nilai *gap* terendah berada pada atribut ke-6 yaitu mengenai ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan, sehingga RSIA Siti Hawa harus membenahi jadwal pelayanan agar lebih baik dan disiplin. Berdasarkan dimensi, urutan *rank* tertinggi ke terendah yaitu *emphaty*, *assurance*, *responsiveness*, *tangible* dan *reliability*. Secara kekeluruhan, *gap* bernilai positif sehingga pelayanan di RSIA Siti Hawa dapat dikatakan baik. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkonversi metode SERVQUAL dengan metode yang lain agar mendapat hasil yang lebih baik dan dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dari masing-masing metode.

Daftar Rujukan

[1] Sutinah, E., & Simamora, O. R. (2018). Metode Fuzzy Servqual dalam Mengukur Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan. *Jurnal Informatika*, 5(1), 90-101. DOI: <https://doi.org/10.31294/ji.v5i1.2944> .

[2] Sulthon, M., F., & Samanhuji, D. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan untuk Merancang Strategi Pemasaran Menggunakan Metode SERVQUAL dan SWOT di Cafe. *Jurnal Manajemen*

Industri dan Teknologi, 1(1), 141-150. DOI: <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i1.88> .

[3] Aulia, D., Rahmiati, R., & Tabrani, G. (2019). Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analisis. *Jurnal Ecogen*, 2(1), 11-17. DOI: <https://doi.org/10.24036/jmpe.v2i1.6093> .

[4] Juwita, R., Kamil, H., Hasballah, K., Wardani, E., & Marthoenis. (2020). Patient Satisfaction Level Based on Demographic Factors Using SERVQUAL Instrument in Public Hospital in Banda Aceh, Indonesia. In *Proceeding of the Aceh International Nursing Conference*, 170-175. DOI: <http://dx.doi.org/10.5220/0008396101700175> .

[5] Polla, J. R., Wulandari, R., Aileen, E., & Dwiutami, T. (2019). Analysis of Services Quality and Patient Satisfaction using Servqual Method in Particular Public Hospital. *International Conference on Creative Economic, Tourism Information Management*, 1, 235-241. DOI: <https://doi.org/10.5220/0009867802350241> .

[6] Erika., & Muhlisoh, S. (2019). Analisa Kepuasan Pelanggan di Kantor Kelurahan Kalimulya Kota Depok dengan Metode Service Quality. *Sainstech*, 29(1), 31-38. DOI: <https://doi.org/10.37277/stch.v29i1.314> .

[7] Eninurkhatun, B., Suryoputro, A., & Fatmasari, E. Y. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 5(4), 33-42.

[8] Budiharto, B. (2019). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction and Loyalty Using The Modified Servqual Scala At Dr. Abdoer Rahem Situbondo Hospital. *Journal of Policy and Business Science*, 2(1), 1-12. DOI: <https://doi.org/10.19184/issrd.v2i1.17467> .

[9] Ariani, F., Trisnasari, E., Aprilinda, Y., & Affandi, F. N. (2018). Aplikasi Berbasis Web Metode Servqual untuk Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Layanan Laboratorium Komputer. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi*, 8(2), 56-60. DOI: <http://dx.doi.org/10.36448/jmsit.v8i2.1112> .

[10] Satria, S. (2019). Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan dengan Metode Servqual. *Jurnal Kilat*, 8(1), 52-64. DOI: <https://doi.org/10.33322/kilat.v8i1.425> .

[11] Munita, A., Rinaldi, D., & Mubarok, A. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jasa Transportasi Massal dengan Menggunakan Metode SERVQUAL Pada PT. Mayasari Bakti (Studi Kasus: Rute Cileungsi – Blok M Jaya). *Jurnal Teknokris*, 12(1), 8-14. DOI: <https://doi.org/10.31227/osf.io/76hxe> .

[12] Ingaldi, M. (2018). Overview of The Main Methods of Services Quality Analysis. *Production Engineering Archives*, 18(18), 54-59. DOI: <https://doi.org/10.30657/pea.2018.18.10> .

[13] Handono, F. W., Nurdin, H., & Sumarna. (2019). Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan Pada CV. Jia Pradana dengan Metode Servqual. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*, 7(3), 154-159. DOI: <http://dx.doi.org/10.26418/justin.v7i3.33295> .

[14] Zimonjic, V. (2019). Examination of Satisfaction level of Bank Service Customers using Servqual Model. *Economic Themes*, 56(4), 475-486. DOI: <https://doi.org/10.2478/ethemes-2018-0027>