

## Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Wali Songo 1 Balongpanggang dengan Metode *Service Quality*

### *Analysis of The Quality of Service At the Wali Songo 1 Public Hospital Balongpanggang With the Service Quality Method*

Achmad Sholachuddin Andrian<sup>1\*</sup>, Moch Nuruddin<sup>2</sup>, Hidayat<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik

Email: \*sholahudinandrian668@gmail.com

#### Abstrak

Rumah Sakit Umum Wali Songo 1 Balongpanggang merupakan salah satu rumah sakit yang memiliki pasien dalam jumlah besar. Tujuan penelitian ini adalah dapat menentukan kualitas layanan yang memiliki kesenjangan tinggi terhadap kepuasan pasien, serta mengetahui atribut tingkat kepentingan yang paling tinggi menurut pasien. Dari permasalahan yang ada maka penulis melakukan pengujian terkait peningkatan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality* dengan atribut lima dimensi jasa yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Empathy*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik atau pengumpulan data yang digunakan oleh penelitian melakukan survey dengan cara menyebarkan kuisioner di instalasi rawat inap. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa tingkat kepentingan yang paling tinggi tenaga medis menerima dan melayani dengan baik dengan nilai 4,1000. Hasil kuisioner yang disebarkan mendapat 15 atribut diantaranya: *Tangible* ada 3 atribut, *Reliability* ada 3 atribut, *Responsive* ada 4 atribut, *Assurance* ada 2 atribut dan *Empathy* ada 3 atribut.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Instalasi Rawat Inap, Pasien, *Servqual*

#### Abstract

Wali Songo 1 Balongpanggang General Hospital is one of the hospitals that has a large number of patients. The purpose of this study is to determine the quality of service that has a high gap on patient satisfaction, and to find out the attributes of the highest level of importance according to patients. From the existing problems, the authors conducted tests related to improving service quality. The method used in this study is *Service Quality* with the five dimensions of service attributes, namely *Tangible*, *Reliability*, *Responsive*, *Assurance*, *Empathy*. This type of research is quantitative research. The technique or data collection used by the research conducted a survey by distributing questionnaires in inpatient installations. The results of the study show that the highest level of interest is for medical staff to receive and serve well with a value of 4.1000. The results of the questionnaire distributed got 15 attributes including: *Tangible* has 3 attributes, *Reliability* has 3 attributes, *Responsive* has 4 attributes, *Assurance* has 2 attributes and *Empathy* has 3 attributes.

**Keywords:** Service quality, Inpatient installation, Patient, *Servqual*

---

#### PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu lembaga pelayanan kesehatan yang bertugas menyediakan instalasi rawat inap serta rawat gawat darurat untuk pasien yang dipimpin

oleh direktur. Rumah sakit sendiri dibentuk untuk melayani beragam jenis macam pelayanan medis poli umum poli gigi dan poli spesialis instalasi gawat darurat serta rawat inap dan masih banyak lagi [1].

Banyak keluhan dari pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Wali Songo 1 Balongpanggang menurun. Keluhan pertama yang dirasakan oleh pasien adalah tentang antrian pada pintu masuk pengambilan tiket [2].

Sebelum permasalahan yang disampaikan oleh penulis yang membuat penulis berinisiatif melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Wali Songo 1 Balongpanggang dengan judul Analisis kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Wali Songo 1 Balongpanggang dengan metode *Service quality* [3].

Kualitas jasa atau pelayanan merupakan ukuran bagus apakah tingkat layanan yang diberi selaras terhadap harapan pasien. Mengacupada penjelasan berikut kualitas jasa bisa direalisasikan dengan memenuhi keperluan maupun keinginan pasien dan kesesuaian penyampaian guna menyelaraskan ekspektasi pasien selaras terhadap pasien [4].

Beragam penelitian yang telah dilakukan kepada berbagai macam jasa atau layanan dan melakukan indentifikasi lima dimensi karakteristik yang dipakai para pasien untuk menilai kualitas yang mencakup 1) perlengkapan tampilan fisik sarana komunikasi pasien; 2) *Reliability* (keandalan) yakni keterampilan memberi layanan yang dijanjikan dengan tepat segera serta memberi kepuasan; 3) *Responsiveness* (daya tanggap) yakni kemauan para perawat dalam menghadapi pasien dan menyediakan layanan secara tanggap; 4) *Assurance* (jaminan) meliputi kemampuan pengetahuan kesopanan seta sifat bisa dipercaya yang dipunyai rumah sakit dari risiko bahaya ataupun hal yang ragu [5]. 5) *Emphaty* (empati) mencakup kemudahan dalam melaksanakan hubungan atau relasi berkomunikasi secara baik atensi individu serta paham dengan keperluan pasien [6].

Metode *Service quality* dipilih karena dipandang bisa menunjukkan tingkat

kepuasan yang dirasakan oleh konsumen serta dapat menunjukkan seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan konsumen terhadap pelayanan yang mereka terima [7].

## METODE PENELITIAN

### Tahap Pengumpulan Data

Kuisisioner penelitian diciptakan melalui atribut penelitian kualitas jasa yang diasumsikan oleh pasien dari hasil kuisisioner pendahuluan dengan skala yang dipakai yakni skala Likert dan penyebaran terhadap instalasi rawat inap mengacu pada lima dimensi yakni *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empaty*. Penyusunannya berurutan selaras dengan atributnya, lalu melaksanakan pengambilan sampel dengan membagikan kuisisioner terhadap pasien.

### Tahap Pengolahan Sampel

Evaluasi kualitas layanan menggunakan permodelan *Servqual* yang meliputi perhitungan perbedaan diantara nilai yang diberi para konsumen bagi tiap pasang pertanyaan yang berhubungan dengan persepsi maupun harapan. Kemudian pengambilan sampel menggunakan teknik dengan pengujian kecukupan data yang dibutuhkan guna memberi kepastian bahwasanya yang sudah dihimpun dan ditampilkan pada pelaporan setelah uji kecukupan data sudah cukup. Kemudian dilakukan uji validitas apakah data-data tersebut cukup valid untuk dilakukan tindakan selanjutnya dan uji reabilitas kuisisioner dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi derajat ketergantungan dan stabilitasi dari alat ukur.

### Tahap Uji validitas data

Dilakukan untuk menguji apakah tiap atribut-atribut pertanyaan telah mengungkapkan faktor yang ingin diselidiki sesuai dengan kondisi

populasinya. Yang mana uji validitas (mencari nilai  $r$ ) ini dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \sum (x^2) - (\sum x)^2} \sqrt{N \sum (y^2) - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

$r$  : koefisien korelasi  
 $\sum X$  : jumlah skor item  
 $\sum Y$  : jumlah skor total item  
 $N$  : jumlah responden

### Tahap Uji reliabilitas data

Reliabilitas data dilakukan untuk menguji keandalan suatu kuisioner untuk dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Angka koefisien reliabilitas berkisar antara 0,00 hingga 1,00 butir kuisioner dinyatakan reliabel jika memberikan alpha > 0,60.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Atribut Layanan Dimensi *Service Quality*

Dalam penelitian ini pengumpulan data kualitatif yang berupa data-data yang termasuk atribut layanan yang dibutuhkan dalam sistem pelayanan di Rumah Sakit Umum Wali Songo 1 Balongpanggang dengan metode *Service quality* atribut tersebut diturunkan (*breakdown*) kedalam lima dimensi kualitas layanan adalah *Tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance* dan *Empaty*.

Atribut ini dapatkan dari ketentuan rumah sakit dan usulan dari masyarakat atau pasien yang dibuat sebagai atribut kuisioner yang akan dibagikan kepada pasien dan akan di isi oleh pasien atribut ketentuan dari rumah sakit yaitu:

1. Penampilan tenaga medis rapih dan bersih
2. Rumah sakit memiliki peralatan lengkap
3. Bangunan rumah sakit indah dan bersih
4. Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien
5. Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan
6. Perawat memberitahu jelas penyakit secara lengkap cara perawatan dan cara minum obat
7. Tenaga medis melayani dengan baik
8. Perawat tanggap melayani pasien
9. Tenaga medis melakukan tindakan secara prosedur
10. Tenaga medis melakukan tindakan secara atau alat medis yang lengkap
11. Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien
12. Perawat bersikap sopan dan ramah
13. Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien
14. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien

**Tabel 1.** Atribut Layanan Rumah Sakit Umum Wali Songo 1 Balongpanggang

No	Dimensi	Atribut
1	Wujud ( <i>tangible</i> )	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih
2	Keandalan ( <i>reliability</i> )	tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan Perawat memberitahu jelas penyakit secara lengkap cara perawatan dan caraminum obat
3	Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik Perawat tanggap melayani pasien Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur

4	Jaminan ( <i>assurance</i> )	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat
		Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap
		Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien
5	Empati ( <i>empaty</i> )	Perawat bersikap sopan dan ramah
		Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien
		Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien

Sumber : Data penelitian, 2022

Definisi dari atribut X1 - X15 adalah sebagai berikut:

- X1 : atribut dari dimensi *tangible* yaitu penampilan tenaga medis rapih dan bersih
- X2 : atribut dari dimensi *tangible* yaitu rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap
- X3 : atribut dari dimensi *tangible* yaitu bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih
- X4 : atribut dari dimensi *reliability* yaitu tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien
- X5 : atribut dari dimensi *reliability* yaitu tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan
- X6 : atribut dari dimensi *reliability* yaitu perawat memberitahu jelas penyakit secara lengkap cara perawatan dan cara minum obat
- X7 : atribut dari dimensi *responsivess* yaitu tenaga medis menerima dan melayani dengan baik
- X8 : atribut dari dimensi *responsivess* yaitu perawat tanggap melayani pasien
- X9 : atribut dari dimensi *responsivess* yaitu tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur
- X10 : atribut dari dimensi *responsivess* yaitu tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat
- X11 : atribut dari dimensi *assurance* yaitu tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap

- X12 : atribut dari dimensi *assurance* yaitu tenaga medis mempunyai catatan medis pasien
- X13 : atribut dari dimensi *empaty* yaitu perawat bersikap sopan dan ramah
- X14 : atribut dari dimensi *empaty* yaitu perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien
- X15 : atribut dari dimensi *empaty* yaitu perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien

#### **Tahap Pengambilan Sampel**

Rumus Bernouli digunakan untuk mencari berapa kebutuhan sampel minimum yang diperlukan. Perhitungannya sebagai berikut:

Peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 72 kuesioner kepada pasien namun 2 kuesioner salah dalam pengisian. Jadi hanya ada 70 kuesioner yang pengisiannya benar dan dianggap mewakili macam atribut. Adapun taraf kepercayaan ( $\alpha$ ) sebesar 95% dan tingkat eror yang diperbolehkan tidak lebih dari 5% maka besar sampel untuk penelitian ini :

$$p = \frac{\text{Jumlah kuisisioner yang besar}}{\text{Jumlah kuisisioner yang disebar}} \quad (2)$$

$$\text{Maka : } P = 70/72 = 0,972$$

$$\text{Sehingga : } q = 1 - p$$

$$= 1 - 0,972$$

$$= 0,028$$

Taraf kepercayaan ( $\alpha$ ) sebesar 95% dan tingkat eror yang diperbolehkan tidak lebih dari 5% maka besar sampel untuk penelitian ini :

$$N \geq \frac{(za/2)^2(p.q)}{e^2} = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,972 \cdot 0,028}{(0,05)^2} = 42$$

(3)

Jadi jumlah sampel data minimum yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 42. Jumlah kuesioner yang telah dibagikan ke pasien sebanyak 70 responden sehingga telah memenuhi syarat kecukupan data Bernoulli.

### Tahap Pengolahan Data Uji Validitas

Data-data yang telah terkumpul dilakukan uji validitas, dihitung dengan bantuan perangkat lunak *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS), Microsoft Excel dan lain-lain suatu atribut dikatakan

valid jika nilai r-hitung yang didapat bernilai lebih besar dari pada nilai r-tabel untuk  $df = N-2$ . Untuk jumlah responden sebesar 70, maka  $df = 70-2 = 68$ . Dari responden tersebut akan diperoleh angka kritis r sebesar 0,2352 (yang didapat dari nilai r-tabel).

### Uji Validitas Kepuasan (Persepsi)

Perhitungan r hitung diperoleh dari *Microsoft Excel* dengan rumus = CORREL(B3:B72;\$Q\$3:\$Q\$72

Keterangan :

CORREL = korelasi dari dua rentang sel. Notasi B3:B72 = Nilai suatu atribut responden pertama sampai nilai satu atribut responden terakhir. Notasi Q3:Q72 = jumlah total semua atribut responden pertama sampai jumlah total semua atribut responden terakhir. Hasil dari perhitungan uji validitas kepuasan dengan Microsoft Excel dapat dilihat pada **Tabel 2**.

**Tabel 2.** Uji validitas kepuasan (persepsi)

No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih	0,3119	0,2352	Valid
2	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap	0,3396	0,2352	Valid
3	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih	0,297	0,2352	Valid
4	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien	0,3062	0,2352	Valid
5	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	0,3088	0,2352	Valid
6	Perawat memberitahu jelas penyakit secara lengkap cara perawatan dan cara minum obat	0,2818	0,2352	Valid
7	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	0,2549	0,2352	Valid
8	Perawat tanggap melayani pasien	0,4379	0,2352	Valid
9	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	0,2957	0,2352	Valid
10	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	0,3285	0,2352	Valid
11	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap	0,3727	0,2352	Valid
12	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	0,3127	0,2352	Valid
13	Perawat bersikap sopan dan ramah	0,5116	0,2352	Valid
14	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien	0,3983	0,2352	Valid
15	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	0,3478	0,2352	Valid

Sumber : Data penelitian, 2023

Uji validitas dikatakan valid jika  $r$  hasil  $> r$  tabel maka 15 pertanyaan pada **Tabel 2** dikatakan valid.

### **Tahap Uji Validitas Kepuasan (Harapan)**

Perhitungan  $r$  hitung diperoleh dari microsoft excel dengan rumus = CORREL(B3:B72;Q\$3:Q\$72)

Keterangan:

CORREL = korelasi dari dua rentang sel. Notasi B3:B72 = Nilai suatu atribut responden pertama sampai nilai satu atribut responden terakhir. Notasi Q3:Q72 = jumlah total semua atribut responden pertama sampai jumlah total semua atribut responden terakhir.

Hasil dari perhitungan uji validitas kepuasan dengan Microsoft Excel dapat dilihat pada **Tabel 3**.

**Tabel 3. Uji validitas kepuasan (harapan)**

No	Atribut	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih	0,2731	0,2352	Valid
2	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap	0,2642	0,2352	Valid
3	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih	0,2838	0,2352	Valid
4	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien	0,2984	0,2352	Valid
5	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	0,4243	0,2352	Valid
6	Perawat memberitahu jelas penyakit secara lengkap cara perawatan dan cara minum obat	0,3451	0,2352	Valid
7	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	0,297	0,2352	Valid
8	Perawat tanggap melayani pasien	0,4256	0,2352	Valid
9	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	0,297	0,2352	Valid
10	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	0,4051	0,2352	Valid
11	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap	0,5012	0,2352	Valid
12	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	0,6055	0,2352	Valid
13	Perawat bersikap sopan dan ramah	0,4572	0,2352	Valid
14	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien	0,4876	0,2352	Valid
15	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	0,3397	0,2352	Valid

Sumber : Data penelitian, 2022

Uji validitas dikatakan valid jika  $r$  hasil  $> r$  tabel maka 15 pertanyaan **Tabel 3** dikatakan valid.

### **Tahap Uji Reliabilitas**

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas dapat dicari dengan cara manual persamaan sebagai berikut:

$$\alpha = (r) / (1 + (k - 1)r) \quad (4)$$

Dimana:

$k$  = jumlah variabel yang dianalisis

$r$  = rata-rata korelasi antara variabel

Selain cara manual, pengujian reliabilitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 25.

### **Uji Reliabilitas Kepuasan Pasien (Persepsi)**

Hasil dari uji reliabilitas kuesioner kepuasan pelanggan dengan menggunakan software SPSS yaitu dengan metode koefisien Alpha cronbac seperti ditunjukkan pada **Tabel 4**.

**Tabel 4.** uji reliabilitas kepuasan pasien  
*Case processing summary*

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded ( a )	0	0,
	Total	70	100,0
<i>Reliability statistics</i>			
<b>Cronbach's Alpha</b>		<b>N of Items</b>	
0,640		16	

*Sumber : Data penelitian, 2022*

Dari hasil uji SPSS **Tabel 4** terbaca nilai Alpha sebesar 0,640 sehingga dinyatakan bahwa tingkat kepentingan reliabel karena kriteria batas terendah reliabilitas adalah 0,6.

#### Uji Reliabilitas Harapan Pasien

Hasil dari uji reliabilitas kuesioner kepuasan pelanggan dengan menggunakan software SPSS yaitu dengan metode koefisien Alpha cronbac seperti pada **Tabel 5**.

**Tabel 5.** uji reliabilitas harapan pasien

		N	%
Cases	Valid	70	100,0
	Excluded (a)	0	0,

Total	70	100,0
<i>Reliability statistics</i>		
<b>Cronbach's Alpha</b>		<b>N of Items</b>
0,669		16

*Sumber : Data penelitian, 2022*

Dari hasil uji SPSS **Tabel 5** terbaca nilai Alpha sebesar 0,669 sehingga dinyatakan bahwa tingkat kepentingan reliabel karena kriteria batas terendah reliabilitas adalah 0,6.

#### Perhitungan Tingkat Kepentingan

Setelah dilakukan pengujian data kemudian dilakukan perhitungan nilai tingkat setiap atribut nilai ini didapatkan dengan merata-rata ukur setelah nilai dari tiap-tiap atribut yang ada dalam tingkat kepentingan.

Contoh perhitungan atribut X1  
(Penampilan tenaga medis rapi dan bersih) :

$$\frac{(1 \times 0) + (2 \times 2) + (3 \times 9) + (4 \times 39) + (5)(5 \times 20)}{70} = 4,1000$$

Dari perhitungan rata-rata nilai kepentingan diperoleh **Tabel 6**.

**Tabel 6.** Tingkat kepentingan

No	Atribut	Tingkat kepentingan
X1	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih	4,1
X2	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap	4,4857
X3	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih	4,2571
X4	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien	4,4857
X5	Tenags medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	4,5
X6	Perawat memberitahu jelas penyakit secara lengkap cara perawatan dan cara minum obat	4,6571
X7	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	4,6714
X8	Perawat tanggap melayani pasien	4,1571
X9	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	4,5714
X10	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	4,7
X11	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap	4,6
X12	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	4,5857

X13	Perawat bersikap sopan dan ramah	4,6
X14	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien	4,4285
X15	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	4,4428

Sumber : Data penelitian, 2022

#### Tahap Perhitungan tingkat kepuasan

Nilai ini dapat dengan merata-rata ukur seluruh nilai dari tiap-tiap atribut yang ada dalam tingkat kepuasan (nilai persepsi dan harapan pelanggan)

Contoh: perhitungan atribut X1 (penampilan tenaga medis rapih dan bersih)

Nilai persepsi:

$$\frac{(1 \times 5) + (2 \times 11) + (3 \times 16) + (4 \times 23) + (5 \times 15)}{70} \quad (6)$$

$$= 3,4571$$

Nilai harapan:

$$\frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 20) + (4 \times 30) + (5 \times 20)}{70} \quad (7)$$

$$= 4,0000$$

Dari perhitungan nilai persepsi dan harapan pelanggan diperoleh **Tabel 7**.

**Tabel 7.** Tingkat kepuasan (persepsi dan harapan)

No	Atribut	Persepsi	Harapan
X1	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih	3,4571	4
X2	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap	4,0857	3,6143
X3	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih	3,8286	4,0429
X4	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien	4,1571	3,9286
X5	Tenags medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	4,1857	4
X6	Perawat memberitahu jelas penyakit secara lengkap cara perawatan dan cara minum obat	3,9714	4,2429
X7	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	3,6429	4,1857
X8	Perawat tanggap melayani pasien	3,9286	3,8857
X9	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	3,9571	4,3143
X10	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	4,1714	3,9286
X11	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap	4,0714	3,9
X12	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	4,3857	4,0857
X13	Perawat bersikap sopan dan ramah	4,2	4,3571
X14	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien	4,0571	4,3143
X15	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	4,0286	4,2429

Sumber : Data penelitian, 2022

#### Tahap Perhitungan *service quality* (kesenjangan antara persepsi dan harapan)

Data kesenjangan kenyataan dan harapan pelanggan dibutuhkan untuk menetapkan prioritas perhatian terhadap atribut layanan yang diharapkan untuk ditingkatkan nilai kesenjangan (GAP)

diperoleh dari selisih antara nilai persepsi (kenyataan) dan yang diharapkan.

Contoh: GAP pada perhitungan atribut:

Penampilan tenaga medis rapih dan bersih

$$GAP = 3,4571 - 4,0000 = -0,5429$$

Selengkapnya kondisi kesenjangan setiap atribut layanan di Rumah Sakit Umum Wali Songo 1 Balongpanggang.



**Tabel 8.** Nilai kesenjangan antara persepsi dan harapan

No	Atribut	persepsi	Harapan	GAP
X1	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih	3,4571	4	-0,5429
X2	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap	4,0857	3,6143	0,4714
X3	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih	3,8286	4,0429	-0,2143
X4	Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien	4,1571	3,9286	0,2285
X5	Tenags medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	4,1857	4	0,1857
X6	Perawat memberitahu jelas penyakit secara lengkap cara perawatan dan cara minum obat	3,9714	4,2429	-0,2715
X7	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	3,6429	4,1857	-0,5428
X8	Perawat tanggap melayani pasien	3,9286	3,8857	0,0429
X9	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	3,9571	4,3143	-0,3572
X10	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	4,1714	3,9286	0,2428
X11	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap	4,0714	3,9	0,1714
X12	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	4,3857	4,0857	0,3
X13	Perawat bersikap sopan dan ramah	4,2	4,3571	-0,1571
X14	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien	4,0571	4,3143	-0,2572
X15	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	4,0286	4,2429	-0,2143

*Sumber : Data penelitian, 2022*

#### Analisis data

Pada penelitian pengumpulan data, ruang lingkup penelitian dibatasi pada kinerja dan fasilitas sehingga didapat 15 atribut tingkat pelayanan yang dibutuhkan oleh pasien terhadap pelayanan rumah sakit umum wali songo 1 balongpanggang atribut pelayanan kepuasan pasien berdasarkan *Service quality*.

#### Tahap Analisis Tingkat Kepentingan

Analisis kebutuhan pasien berdasarkan tingkat kepentingan akan dikaitkan dengan hasil analisa kebutuhan pasien berdasarkan tingkat kesenjangan kualitas. Urutan terkecil merupakan urutan teratas yang membutuhkan koreksi untuk selengkapny bisa dilihat pada **Tabel 9**.

**Tabel 9.** Urutan tingkat kepentingan

No	Atribut	Tingkat kepentingan
X1	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih	4,1
X8	Perawat tanggap melayani pasien	4,1571
X3	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih	4,2571
X14	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien	4,4285
X15	Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	4,4428
X2	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap	4,4857
X4	Tenaga medis bersedia menaggapi keluhan pasien	4,4857
X5	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	4,5
X9	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	4,5714
X12	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	4,5857
X11	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap	4,6

X13	Perawat bersikap sopan dan ramah	4,6
X6	Perawat memberitahu jelas penyakit secara lengkap cara perawatan dan cara minum obat	4,6571
X7	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	4,6714
X10	Tenaga medis melakukan tindakan secara cepat dan tepat	4,7

*Sumber : Data penelitian, 2022*

Terdapat 5 variabel yang berada pada tingkat kepentingan yang sama diantaranya X2, X4, X12, 11, X13 sehingga perlu adanya perbaikan atribut layanan tersebut.

#### **Tahap Analisis Service Quality**

Analisis kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat kepuasan, yang merupakan kesenjangan (GAP) antara

persepsi dan harapan konsumen adalah suatu kebutuhan yang harus dikoreksi oleh pihak manajemen. Tingkat perbaikan diperoleh dari atribut yang bernilai negatif yang mengidentifikasi keinginan konsumen yang belum terpenuhi. Sedangkan atribut layanan yang sudah bernilai positif mengidentifikasi keinginan konsumen yang sudah terpenuhi dapat dilihat pada **Tabel 10**.

**Tabel 10.** Urutan kesenjangan tingkat kualitas layanan

No	Atribut	persepsi	Harapan	GAP
X7	Tenaga medis menerima dan melayani dengan baik	3,6429	4,1857	-0,5428
X1	Penampilan tenaga medis rapih dan bersih	3,4571	4	0,5429
X9	Tenaga medis melakukan tindakan sesuai prosedur	3,9571	4,3143	-0,3572
X6	Perawat memberitahu jelas penyakit secara lengkap cara perawatan dan cara minum obat	3,9714	4,2429	-0,2715
X14	Perawat memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien	4,0571	4,3143	-0,2572
X3	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih	3,8286	4,0429	-0,2143
X15	perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pasien	4,0286	4,2429	-0,2143
X13	Perawat bersikap sopan dan ramah	4,2	4,3571	-0,1571
X8	Perawat memberitahu jelas penyakit secara lengkap cara perawatan dan cara minum obat	3,9286	3,8857	0,0429
X11	Tenaga medis menyediakan obat-obatan atau alat medis yang lengkap	4,0714	3,9	0,1714
X5	Tenaga medis memberikan informasi kepada pasien sebelum pelayanan diberikan	4,1857	4	0,1857
X4	Tenaga medis bersedia menggapai keluhan pasien	4,1571	3,9286	0,2285
X10	Tenaga medis melakukan tindakan secara dan tepat	4,1714	3,9286	0,2428
X12	Tenaga medis mempunyai catatan medis pasien	4,3857	4,0857	0,3
X2	Rumah sakit memiliki peralatan yang lengkap	4,0857	3,6143	0,4714

*Sumber : Data penelitian, 2022*

Dari 15 atribut terdapat 8 atribut yang bernilai negatif yang mengidentifikasi keinginan konsumen yang belum terpenuhi sehingga perlunya perbaikan terhadap atribut layanan tersebut

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Wali Songo 1 Balongpanggang dengan metode *service quality* sebagai berikut: atribut / daftar pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner diperoleh dari ketentuan perusahaan sehingga kuisisioner tersebut dapat menggambarkan kondisi terhadap kualitas pelayanan pasien. Dari hasil kuisisioner yang disebarkan mendapat 12 atribut diantaranya: (a) *Tangible* ada 3 atribut, (b). *Reliability* ada 3 atribut, (c) *Responsivess* ada 4 atribut, (d) *Assurance* ada 2 atribut, (e) *Empathy*. Ada 3 atribut yang mana tingkat kepentingan paling tinggi menurut pasien Rumah Sakit Umum Wali Songo 1 BalongPanggang adalah tenaga medis menerima dan melayani dengan baik dengan nilai 4,1000.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] A. Salim, "Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y Di Kota Pekanbaru," *J. STIKes Awal Bros Pekanbaru*, vol. 1, no. 1, pp. 38–47, 2020, doi: 10.54973/jsabp.v1i1.15.
- [2] H. Wahju, I. Fipiana, and V. Lusia, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual," *J. Manajmen FE-UB*, vol. 9, no. 2, pp. 102–111, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/912/823>
- [3] S. Anjayati, "Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual," *Nurs. Care Heal. Technol. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 31–38, 2021, doi: 10.56742/nchat.v1i1.7.
- [4] S. Safrizal and N. Aldanisa, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Rsu Cut Meutia Kota Langsa Dengan Pendekatan Service Quality (Servqual)," *Transaksi*, vol. 11, no. 2, pp. 15–23, 2019, [Online]. Available: <http://110.35.83.7/index.php/transaksi/article/view/1110>
- [5] M. Rifai *et al.*, "Analysis Relationship Quality of Service With Hospitality Patients Satisfaction of Inco Sorowako Hospital in East Luwu District," *J. Kesehat. Masy.*, vol. 9, no. 1, pp. 45–48, 2022, [Online]. Available: <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/ANN/article/view/5316>
- [6] A. R. Magriza, D. Andesta, and H. Hidayat, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Perbaikan Teknik Pada P.T Ravana Jaya Dengan Metode Service Quality," *J. Serambi Eng.*, vol. 7, no. 4, 2022, doi: 10.32672/jse.v7i4.4829.
- [7] F. Diyanah and E. D. P, "Penerapan Metode SERVQUAL Sebagai Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Balai Desa Dukunanyar," *J. Serambi Eng.*, vol. 7, no. 4, 2022, doi: 10.32672/jse.v7i4.4868.