

---

## Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual

---

Harminto<sup>1</sup> Wahyu Inggar Fipiana<sup>2</sup> Vivi Lusiana<sup>3</sup>  
[wahyu\\_ifipiana@borobudur.ac.id](mailto:wahyu_ifipiana@borobudur.ac.id) (corresponding authors)

### Abstract

*Service suitability is very influential on patient safety because in carrying out medical actions must be adjusted to the Medical Service Standards in order to increase customer satisfaction, for that the author conducted a study entitled Analysis of Patient Satisfaction on the Quality of Public Service at Klinik Cipinang Jakarta, and the method used is the method servqual. This method makes a comprehensive assessment of customer satisfaction for services in the health sector. Assessment is carried out on 5 dimensions of service quality; reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. Data were obtained from the distribution of questionnaires to 100 patients as respondents using simple random sampling technique. This study obtained a number of 31 attributes of customer needs, which are divided into 8 attributes on the aspect of reliability, 5 attributes on the aspect of responsiveness, 5 attributes of assurance, 5 attributes on the dimension of empathy, and 8 attributes on the dimension of tangibility. This study concludes that there is a gap between expectations and the quality of services provided, with the main focus that needs to be improved: doctors come on time, nurses are ready to serve patients at all times, and nurses are educated and able to serve patients. Although the services provided are not fully as expected, the quality of Klinik Cipinang Jakarta's services is good enough and needs to be improved.*

**Keywords:** Service Quality, Servqual

---

<sup>1</sup> Universitas Borobudur

<sup>2</sup> Universitas Borobudur

<sup>3</sup> Universitas Borobudur

## 1. PENDAHULUAN

Tumbuh suburnya tempat-tempat penyedia layanan kesehatan seperti rumah sakit, klinik, balai pengobatan, dll, merupakan salah satu bukti bahwa produsen telah merespon dan melihat peluang usaha dari kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan kesehatan tersebut. Klinik Cipinang merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan yang berada di daerah Cipinang, Jakarta Timur. Klinik Cipinang membuka layanan kesehatan selama 24 jam atau dengan kata lain bahwa dokter jaga yang bertugas selalu siaga di klinik kapanpun dibutuhkan oleh pasien yang membutuhkan penanganan medis. Hal ini untuk mengantisipasi keadaan dimana penyakit dapat menyerang seseorang dengan tiba-tiba, kapanpun tanpa bisa diprediksi. Jika seseorang terserang penyakit yang datang tanpa kompromi mereka tidak dapat lagi menunda atau mengesampingkan jasa pelayanan kesehatan. Fasilitas tersebut diberikan Klinik Cipinang kepada masyarakat untuk mempermudah masyarakat apabila membutuhkan jasa Klinik Cipinang dengan segera. Sehingga kapanpun masyarakat membutuhkan, Klinik Cipinang akan siap melayaninya. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas merupakan sarana maupun prasarana yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan seperti memberi kemudahan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan bagi pengguna jasa. Apabila fasilitas yang disediakan sesuai dengan kebutuhan, maka konsumen akan merasa puas.

Hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan adalah pemenuhan kebutuhan dan tuntutan dari para pemakai jasa pelayanan kesehatan (pasien), dimana pasien mengharapkan suatu penyelesaian dari masalah kesehatannya. Sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan, maka di dalam menjalankan kegiatannya Klinik Cipinang mempunyai fungsi yang senantiasa melekat yaitu fungsi sosial dan fungsi bisnis. Dalam menjalankan fungsi sosialnya Klinik Cipinang

melayani setiap pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan tanpa membeda-bedakan status sosial ekonominya. Setiap pasien yang datang akan dilayani dengan baik walaupun pasien yang datang merupakan orang yang tidak mampu [1]. Konsumen pelayanan kesehatan akan membandingkan pelayanan kesehatan yang diterima dengan harapan terhadap pelayanan yang diberikan sehingga membentuk tingkat kepuasan. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode pengukuran [3]. Dari beberapa metode yang ada, berbagai riset menunjukkan bahwa instrumen *Service Quality* (Servqual) valid untuk berbagai konteks layanan [2]. Kesesuaian layanan sangat berpengaruh terhadap keselamatan pasien karena dalam melakukan tindakan medis harus disesuaikan dengan Standar Pelayanan Medis ( SPM ) demi meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian, penulis melakukan studi lapangan sesuai kondisi klinik dan studi literatur dengan melihat data-data dari klinik dalam hal ini berdasarkan data kunjungan pasien selama bulan Januari-September tahun 2020. Dari data yang diperoleh, maka penulis mengidentifikasi permasalahan yang ada dan membuat tujuan dari penelitian. Setelah penulis membuat tujuan dari penelitian, penulis menyusun kuesioner yang kemudian disebarkan ke pasien yang berobat ke Klinik Cipinang. Dari data hasil kuesioner tersebut, maka dapat diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah diperoleh data valid selanjutnya ditentukan nilai *gap servqual* untuk menentukan kesimpulan dari penelitian.

## 2.1 Pengertian Servqual

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun, secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep service quality (*servqual*)[4].

Skala *servqual* meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Setiap dimensi memiliki beberapa pertanyaan dan dijawab dalam rentang nilai 1 sampai 7, dimana angka 1 mewakili perasaan sangat tidak setuju (*strongly disagree*) dan angka 7 mewakili perasaan sangat setuju (*strongly agree*), dengan total pertanyaan sebanyak 22. Berikut ini penjelasan mengenai ke-5 dimensi di atas, yaitu:

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.
2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.

5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Dalam penelitian ini terdapat 2 buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kenyataan yang ada sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan. Sedangkan Y merupakan tingkat harapan pelanggan[6].

Adapun rumus yang digunakan adalah[6]:

$$TK_i = \frac{X}{Y} \times 100\% \quad (1)$$

Dimana : TK<sub>i</sub> = Tingkat kesesuaian responden

X = Skor penilaian kenyataan

Y = Skor penilaian harapan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kenyataan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_n}{N} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_n}{N} \quad (2)$$

Dimana :  $\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat kenyataan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat harapan

N = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik ( $\bar{X}, \bar{Y}$ ) dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor kenyataan, seluruh faktor atau atribut  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Seluruhnya ada 10 faktor atau atribut. Seluruhnya ada K faktor dimana K=10.

$$\text{Rumus : } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{k} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{k} \quad (3)$$

Dimana: k = Banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan ( dalam contoh soal ini K=10 ).

### 3. HASIL DAN ANALISA

Dalam pelayanan di Klinik Cipinang ada beberapa tahapan dan fasilitas yang digunakan untuk meningkatkan mutu pelayanan, yang secara detail akan diuraikan sebagai berikut.

#### 3.1 Kegiatan Pelayanan Jasa Kesehatan Di Pelayanan Umum

- 1) Sebelum masuk ke area klinik setiap orang diwajibkan untuk mencuci tangan dengan sabun yang bertujuan untuk mensterilkan tangan.
- 2) Setelah masuk pengunjung wajib mengambil tiket antrian untuk mendapatkan pelayanan di klinik. Dalam mesin antrian terdapat tiga kriteria (2 kriteria untuk pelayanan umum dan 1 kriteria untuk pelayanan gigi). Dalam hal ini akan dijelaskan 2 kriteria untuk pelayanan umum antara lain :
  - a. Prioritas, golongan untuk kriteria ini adalah balita, lansia dan IGD.
  - b. Umum, golongan untuk kriteria ini adalah semua umur kecuali golongan diatas.
- 3) Setelah mengambil antrian pasien wajib registrasi di bagian pendaftaran untuk ke pelayanan berikutnya.
- 4) Setelah terdaftar pasien akan diperiksa di bagian anamnesa, yang merupakan pemeriksaan pertama yang dilakukan oleh perawat.
- 5) Apabila pasien sudah melakukan pemeriksaan awal, selanjutnya pasien masuk ke poli umum untuk pemeriksaan lebih lanjut oleh dokter.
- 6) Selesai pemeriksaan pasien melakukan pembayaran ke kasir untuk mengambil bukti pengambilan obat.

- 7) Selesai semua pelayanan, pasien mengambil obat di bagian farmasi dengan menunjukkan kwitansi dari kasir sebagai bukti telah lunas pembayaran.

#### 3.2 Pengolahan Data

Untuk mengetahui sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan *probability sampling* dengan jenis *simple random sampling*. *Probability sampling* adalah pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *probability sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah *simple random sampling*. Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen. Besarnya sampel penelitian ini berdasarkan teori menurut Rascow memberikan *Rule Of Thumbs* yaitu 5-10 jumlah indikator variabel bebas yang diteliti. Besar sampel dalam penelitian ini yaitu 100 sampel [5]. Jadi subjek penelitian berdasarkan permasalahan yang diteliti yaitu analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Klinik Cipinang, maka jumlah penelitian di sini 100 responden yang akan dijadikan subjek penelitian. Responden yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pasien yang sedang menjalani pengobatan di Klinik Cipinang. Adapun data kuesioner yang disebarakan telah diperoleh beberapa tipe karakteristik yang sesuai dengan data diri pasien yang berobat ke Klinik Cipinang diantaranya karakteristik umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan dari pasien yang berobat. Pasien yang berobat merupakan sebagian besar warga dari wilayah Jakarta Timur pada umumnya dan daerah Cipinang pada khususnya yang merupakan lokasi dari Klinik Cipinang. Dalam pengisian

kuesioner pasien didampingi oleh peneliti dan juga pengantar pasien (khusus lansia dan balita). Berikut contoh perhitungan dari

kuesioner pada sistem kepuasan pasien di Klinik Cipinang:

**Tabel 3.1 Tabel Hasil Survey Dari 100 Pasien**

No	Pernyataan	Penilaian					
		STP	TP	CP	P	SP	Bobot
1	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.	2	4	20	38	36	<b>402</b>
2	Dokter datang tepat waktu	1	2	18	44	36	<b>415</b>
3	Kesiapan dokter melayani pasien	2	1	11	45	41	<b>422</b>
4	Dokter bertindak cepat	2	0	14	43	41	<b>421</b>
5	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	1	1	19	45	34	<b>410</b>
6	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan kembali	2	0	20	46	32	<b>406</b>
7	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	2	0	12	45	41	<b>423</b>
8	Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien	2	3	13	47	45	<b>460</b>

Keterangan:

STP : Sangat Tidak Penting

TP : Tidak Penting

CP : Cukup Penting

P : Penting

SP : Sangat Penting

Dari tabel diatas dapat diperoleh perhitungan Gap dan bobot pernyataan kenyataan variable ke-i dengan menggunakan rumus:

$$X =$$

$$(1 \times a_1) + (2 \times a_2) + (3 \times a_3) + (4 \times a_4) + (5 \times a_5) \quad (4)$$

Keterangan :

1 sampai dengan 5 = Skor linkert

X = Nilai bobot kenyataan

Y = Nilai bobot harapan

a1 sampai dengan a5 = Jumlah responden yang memilih skor 1 s/d 5.

Dari data-data kuesioner yang telah diolah, akan diketahui rata-rata tingkat kepuasan pasien sesuai pernyataan dari variabel kenyataan dan harapan. Perhitungan rata-rata diperoleh dari total semua nilai indikator dari setiap pertanyaan dibagi jumlah responden yaitu 100. Dengan penulisan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_n}{N} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_n}{N} \quad (5)$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Rata-rata variabel kenyataan.

X = Jumlah nilai indikator ke-n.

n = Urutan pernyataan.

N = Jumlah responden.

$\bar{Y}$  = Rata-rata variabel harapan.

Y = Jumlah nilai indikator ke-n.

**Tabel 3.2 Rata-Rata Kuesioner Servqual**

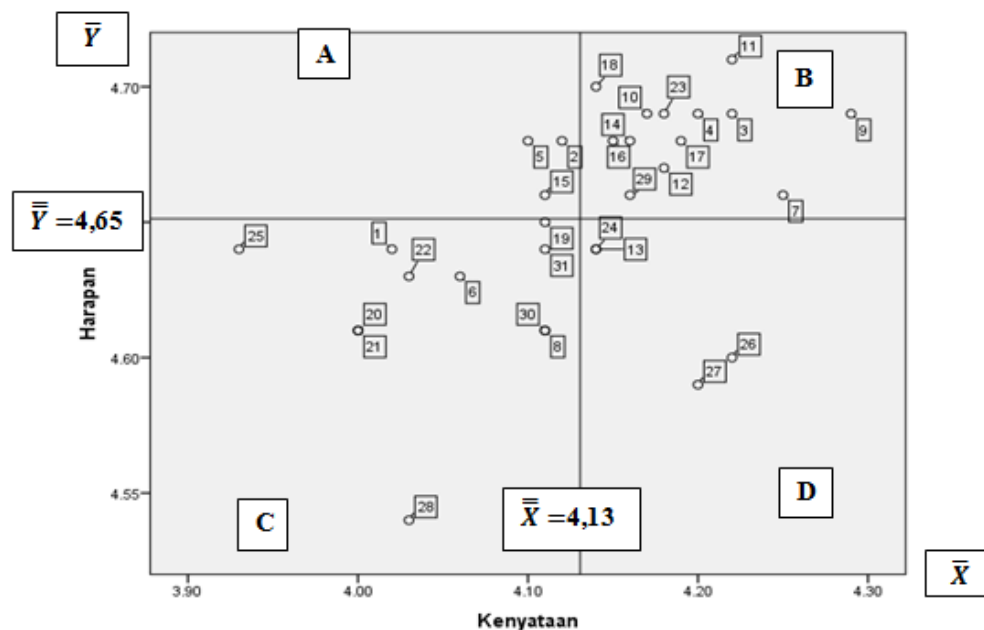
No	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Kenyataan	Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
1	Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit.	402	464	4,02	4,64
2	Dokter datang tepat waktu	412	468	4,12	4,68

No	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Kenyataan	Harapan	$\bar{X}$	$\bar{Y}$
3	Kesiapan dokter melayani pasien	422	469	4,22	4,69
4	Dokter bertindak cepat	420	469	4,20	4,69
5	Kesiapan perawat melayani pasien setiap saat	410	468	4,1	4,68
6	Perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan kembali	406	463	4,06	4,63
7	Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat	425	466	4,25	4,66
8	Perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien	411	461	4,11	4,61
<b>Rata-rata keseluruhan ( <math>\bar{X}</math> dan <math>\bar{Y}</math> )</b>				4,14	4,66

### 3.3 Diagram Kartesius

Sistem koordinat kartesius dalam dua dimensi umumnya didefinisikan dengan dua garis sumbu yang saling tegak lurus dan terletak pada satu bidang (bidang XY). Sumbu

horizontal diberi label X dan sumbu vertikal diberi label Y. Sumbu-sumbu tersebut ortogonal antar satu dengan yang lain ( satu sumbu tegak lurus dengan sumbu yang lain ).



**Gambar 3.1. Diagram Kartesius Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien**

Adapun data sebagai acuan adalah rata-rata keseluruhan dari hasil pada tabel 4.16 dan diperoleh garis sumbu sebagai titik potong sumbu X ( kenyataan ) adalah  $\bar{X} = 4,13$  dan sumbu Y ( harapan ) adalah  $\bar{Y} = 4,65$ . Hasil pengukuran unsur-unsur jasa ini berdasarkan

tingkat kenyataan dan harapan yang memungkinkan pihak klinik untuk dapat menitikberatkan usaha-usaha perbaikan untuk hal-hal yang benar-benar dianggap penting oleh pasien agar dapat memuaskan. Untuk memperoleh titik-titik pada diagram kartesius,

sebelumnya perlu dihitung terlebih dahulu nilai rata-rata. Dalam diagram kartesius terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Klinik Cipinang terbagi 4 kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius dapat dijelaskan sebagai berikut :

**1. Kuadran Utama A ( Prioritas Utama )**

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berada dalam kuadran ini dan penanganannya perlu diprioritaskan oleh klinik, karena keberadaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pasien, sedangkan tingkat pelaksanaannya masih belum memuaskan. Dari hasil diagram kartesius ada 3 faktor yang termasuk dalam kuadran ini.

**2. Kuadran B ( Pertahankan Prestasi )**

Menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pasien, sehingga dapat memuaskan pasien. Dari diagram kartesius didapat 13 faktor.

**3. Kuadran C ( Prioritas Rendah )**

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Klinik Cipinang dalam kuadran ini dinilai masih dianggap kurang penting bagi pasien, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja. Dari diagram kartesius didapat 11 faktor.

**4. Kuadran D ( Berlebihan )**

Menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Klinik Cipinang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pasien

memnganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, tapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh klinik sehingga dapat memuaskan. Dari diagram kartesius didapat 4 faktor.

**3.4 Analisis GAP Servqual**

Penilaian kualitas jasa menggunakan model servqual mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para pasien untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Skor servqual untuk setiap pasang pernyataan , bagi masing-masing pasien dapat dihitung berdasarkan rumus berikut [8] :

$$\text{Skor Servqual} = \frac{\text{Skor Kenyataan} - \text{Skor Harapan}}{6} \quad (6)$$

Kualitas jasa suatu perusahaan pada kelima dimensi tersebut dapat dihitung untuk semua responden, dengan jalan menghitung rata-rata skor Servqual mereka pada pernyataan-pernyataan yang mencerminkan setiap dimensi kualitas jasa [7].

Dari model konseptual servqual diketahui bahwa model servqual meliputi analisis terhadap 5 gap yang berpengaruh terhadap kualitas jasa. Gap pertama adalah kesenjangan antara harapan pasien dan kenyataan terhadap harapan pasien. Pihak klinik tidak selalu dapat memahami harapan pasien secara akurat, antara lain: prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit, dokter datang tepat waktu, kesiapan dokter melayani pasien, dokter bertindak cepat, kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, perawat melaporkan segala detail perubahan pasien kepada dokter sewaktu melakukan kunjungan kembali, perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat, perawat memperhatikan keluhan keluarga pasien.

Gap kedua berupa perbedaan antara kenyataan terhadap harapan pasien dan spesifikasi kualitas jasa, dalam situasi-situasi tertentu, manajemen mungkin mampu



memahami secara tepat apa yang di inginkan pasien, antara lain: dokter selalu menanyakan keluhan pasien, dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, dokter memberi penjelasan tentang penyakit, perawat bersikap ramah dan sopan, perawat memperhatikan kebutuhan dan keluhan pasien.

Gap ketiga berupa perbedaan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, gap ini bisa disebabkan beberapa faktor, antara lain: perilaku dokter menimbulkan rasa aman, perawat terdidik dan mampu melayani pasien, biaya perawatan terjangkau, menjaga kerahasiaan pasien selama berada dalam ruang rawat, memberi jaminan akan kesembuhan pasien.

Gap keempat berupa perbedaan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Seringkali harapan pelanggan atau pasien dipengaruhi iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat perusahaan, antara lain: dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, perawat meluangkan waktu khusus untuk berkomunikasi dengan pasien, perawat selalu mengingatkan keamanan akan menyimpan barang berharga pasien dan keluarganya, waktu untuk berkonsultasi keluarga pasien

terpenuhi, menghibur dan memberikan dorongan kepada pasien supaya cepat sembuh dan mendoakan mereka.

Sedangkan gap kelima adalah kesenjangan antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan. Gap ini terjadi apabila pelanggan atau pasien mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan ukuran yang berbeda, atau bisa juga mereka keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut, antara lain: klinik tertata rapi, nyaman dan bersih, memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap, penampilan dokter bersih dan rapi, penampilan perawat bersih dan rapi, kursi roda/troli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang UGD, klinik memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman, WC dan air, klinik memiliki papan petunjuk yang jelas, tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap dipakai.

Berdasarkan olah data di bawah, maka nilai servqual disimpulkan bahwa skor servqual akan dinyatakan valid apabila skor servqual bernilai negatif. Apabila pernyataan sebaliknya, skor servqual positif, maka skor tersebut dinyatakan tidak valid. Gap ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan pasien dengan kualitas jasa yang diberikan oleh Klinik Cipinang.

**Tabel 3. 3Data Uji Skor Servqual**

Item Pertanyaan	Skor Kenyataan (X)	Skor Harapan (Y)	Skor <i>Servqual</i>	Keterangan Hasil
1	4,02	4,64	- 0,62	Valid
2	4,12	4,68	- 0,56	Valid
3	4,22	4,69	- 0,47	Valid
4	4,2	4,69	- 0,49	Valid
5	4,1	4,68	- 0,58	Valid
6	4,06	4,63	- 0,57	Valid
7	4,25	4,66	- 0,41	Valid
8	4,11	4,61	- 0,50	Valid

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

##### 4.1 Kesimpulan

Setelah melakukan Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan Umum di

Klinik Cipinang Jakarta dengan metode Servqual, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan pengelompokan menggunakan diagram kartesius



diperoleh 3 instrument yang berada di posisi kuadran A yang menjadi fokus utama untuk dilakukan perbaikan antara lain: dokter datang tepat waktu, kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, serta perawat terdidik dan mampu melayani pasien.

2. Berdasarkan analisis gap dimensi pelayanan secara keseluruhan, kesesuaian antara pelayanan yang diberikan oleh Klinik Cipinang dengan harapan pasien terdapat gap/tingkat kepuasan sebesar (-0,51), skor ini dikategorikan dalam kelompok sedang, meskipun belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien tetapi pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.
3. Berdasarkan hasil analisis gap (kesesuaian antara harapan dengan kenyataan) tiap dimensi, dapat disimpulkan variabel yang paling memuaskan pasien diantara variabel yang ada yaitu variabel yang memiliki tingkat kepuasan terbesar atau gap paling kecil yaitu variabel bukti fisik (-0,71) skor ini dikategorikan sedang dan paling baik, dapat dikatakan bahwa variabel bukti fisik ini sudah cukup baik, kemudian variabel selanjutnya diikuti variabel-variabel keandalan (-0,62), empati (-0,61), variabel jaminan (-0,55), dan yang terakhir variabel ketanggapan (-0,52).
4. Meskipun belum sepenuhnya pelayanan yang diberikan sesuai harapan, tetapi pelayanan Klinik Cipinang sudah cukup baik dan agar terus ditingkatkan.

#### 4.2 Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan beberapa saran untuk Klinik Cipinang antara lain :

1. Dari masalah pertama yaitu dokter datang tepat waktu, penulis menyarankan menambah dokter-dokter muda sebagai cadangan, menggunakan

angkutan online sebagai transportasi, membuat jadwal ulang dan memberikan mess.

2. Dari masalah kedua yaitu kesiapan perawat melayani pasien setiap saat, penulis menyarankan menempatkan perawat yang berpengalaman, menggunakan teknologi modern, melakukan preventive berkala, penggunaan mesin antrian dan menambah tenaga medis.
3. Dari masalah ketiga yaitu perawat terdidik dan mampu melayani pasien, penulis menyarankan memberikan pelatihan khusus untuk perawat baru, menyiapkan peralatan tambahan, khusus pasien lansia memberikan informasi dengan sabar dan membuat layout khusus untuk area yang susah dijangkau.
4. Selalu pertahankan 3 S ( Senyum, Sapa, Salam ) kepada pengunjung klinik.

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Instansi/perusahaan/lembaga yang telah memberi dukungan yang membantu pelaksanaan penelitian dan atau penulisan artikel.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asmita, Putri.2008. Analisis Pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan Dokter Terhadap Loyalitas Pasien di Poliklinik Umum Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Panti Wilasa Citarum Semarang. Tesis. Semarang : Ilmu Kesehatan Masyarakat – Universitas Diponegoro.
- Iswandari, Krisnawati. 2011. Desain Dan Rencana Mutu Pelayanan Di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Qadr Tangerang Tahun 2011-2016 Dengan Metode Servqual – QFD (Quality Function

- Deployment). Jakarta: Fakultas Kesehatan Masyarakat. Universitas Indonesia.
- Magdalena, Marito, Sugiharto, dan Rosnani G. 2013. Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Quality Function Deployment (QFD) Di Rumah Sakit XYZ. *E-Jurnal Teknik Industri FT USU Vol 3*. Pp 31-37.
- Parasuraman. Zeithmal, A. dan A. Berry. 1988. Servqual: Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung. Pp 256.
- Supranto, J. 2011. “ Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar “. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. 2014. *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Publisher. Pp 284.
- Zeithmal, V. Parasuraman. A. and L. Berry L. (1985). *Problems and Strategies in Services Marketing*”. *Journal of Marketing Vol.49*.