

**ANALISIS HARAPAN DAN KENYATAAN PASIEN BPJS KESEHATAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT INAP PADA MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN DIAGRAM KARTESIUS DI RSUD H. PADJONGA DAENG NGALLE KABUPATEN TAKALAR**

ANALYSIS OF EXPECTATIONS AND REALITY OF BPJS HEALTH PATIENTS ON THE QUALITY OF INPATIENT SERVICES DURING THE COVID-19 PANDEMIC USING SERVQUAL METHODS AND CARTESIUS DIAGRAM OF HOSPITAL  
H. PADJONGA DAENG NGALLE TAKALAR

**Reski Dewi Pratiwi<sup>1</sup>, Andi Arnoli<sup>2</sup>, Andi Nadya<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Department of Hospital Administration, Institusi Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar, Indonesia

<sup>3</sup>Pelamonia Hospital, Institusi Ilmu Kesehatan Pelamonia Makassar, Indonesia

E-mail: [qkidewi@gmail.com](mailto:qkidewi@gmail.com), [andiarnoli@gmail.com](mailto:andiarnoli@gmail.com)  
, [andinadya@gmail.com](mailto:andinadya@gmail.com)

**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan adalah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dalam hal pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga rumah sakit mempunyai peranan yang penting dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh mengenai jumlah kunjungan pasien RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar pada rawat inap pada tahun 2019 hingga 2021 mengalami penurunan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis harapan dan kenyataan pasien BPJS Kesehatan terhadap kualitas pelayanan rawat inap pada masa pandemi Covid-19 dengan menggunakan Metode Servqual dan Diagram Kartesius di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Jumlah sampel yaitu sebanyak 381 responden pasien rawat inap dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dan teknik analisis data menggunakan Metode Servqual dan menggunakan Diagram Kartesius. Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk narasi, tabel dan gambar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harapan dan kenyataan pasien pada variabel Berwujud (Tangible) nilai gap sebesar -1.07 menunjukkan klasifikasi gap negatif, variabel Keandalan (Reliability) nilai gap sebesar -0.33 menunjukkan klasifikasi gap negatif, variabel Daya Tanggap (Responsiveness) nilai gap sebesar -0.42 menunjukkan klasifikasi gap negatif, variabel Empati (Empathy) nilai gap sebesar -0.29 menunjukkan klasifikasi gap negatif, variabel Jaminan (Assurance) nilai gap sebesar -0.07 menunjukkan klasifikasi gap negatif, variabel Keamanan nilai gap sebesar -0.10 menunjukkan klasifikasi gap negatif, variabel Komunikasi nilai gap sebesar -0.08 menunjukkan klasifikasi gap negatif dan variabel Mengerti Konsumen nilai gap sebesar -0.12 menunjukkan klasifikasi gap negatif.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Servqual, Gap, Rumah Sakit

Daftar Pustaka : 31(1990-2022)

**ABSTRACT**

*Quality of service is to provide the best possible service in terms of meeting the needs and desires of the community so that the hospital has an important role in responding to the community's need for health services. Based on secondary data obtained regarding the number of patient visits at the H. Padjonga Daeng Ngalle Hospital, Takalar Regency in inpatients from 2019 to 2021, it has decreased. The purpose of this study was to analyze the expectations and reality of BPJS Health patients on the quality of inpatient services during the Covid-19 pandemic using the Servqual Method and Cartesian Diagram at H. Padjonga Daeng Ngalle Hospital, Takalar Regency. The type of research used is descriptive quantitative. The number of samples is 381 inpatients with the sampling technique using purposive sampling. The data in this study were obtained through questionnaires and data analysis techniques using the Servqual method and using a Cartesian diagram. The results of this study are presented in the form of narratives, tables and figures. The results of this study indicate that the patient's expectations and reality on the Tangible variable, the gap value is -1.07 indicating a negative gap classification, the Reliability variable, the gap value is -0.33 indicating a negative gap classification, Responsiveness variable, the gap value is -0.42 indicates a negative gap classification, Empathy variable with a gap value of -0.29 indicates a negative gap classification, Assurance variable with a gap value of -0.07 indicates a negative gap classification, Security variable a gap value of -0.10 indicates a negative gap classification, The Communication variable has a gap value of -0.08 indicating a negative gap classification and the Understanding Consumers variable has a gap value of -0.12 indicating a negative gap classification.*

**Keywords** : Quality of Service, Servqual, Gap, Hospital

**Bibliography** : 31(1990-2022)

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang di dunia yang berupaya mewujudkan masyarakat yang sehat di tingkat nasional. Dimana kesehatan itu sendiri telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut berbagai pihak harus dilibatkan, termasuk Pemerintah melalui Dinas Kesehatan, organisasi masyarakat (Gernas dan peningkatan PBHS) dan peran keluarga dalam meningkatkan kualitas hidup dan mempengaruhi kesehatan bangsa (Kemenkes RI, 2013). Hal ini menuntut penyedia jasa pelayanan kesehatan khususnya di rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan kepuasan kepada konsumen selaku pengguna jasa kesehatan (Reski, 2020).

Rumah sakit menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna, yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat. Rumah sakit memainkan peran penting dalam upaya meningkatkan kesehatan masyarakat lebih cepat. Paradigma

kesehatan masyarakat yang baru memaksa rumah sakit untuk memberikan perawatan berkualitas tinggi berdasarkan kebutuhan dan keinginan pasien dengan tetap berpegang pada kode etik profesional dan medis. Pelayanan kesehatan profesional dengan standar internasional menjadi tuntutan yang harus dipenuhi oleh rumah sakit. Dengan harapan kedepannya pelayanan kesehatan tersebut memberikan pelayanan yang bermutu tinggi yang berfokus pada keselamatan dan kepuasan (Dewi, 2016).

Saat ini rumah sakit terkena dampak dari pandemi Covid-19 yang merebak di dunia termasuk Indonesia sendiri. Corona virus disease merupakan salah satu penyakit menular yang dapat menyerang langsung saluran pernapasan. Corona virus merupakan penyakit jenis baru yang belum pernah sama sekali teridentifikasi oleh manusia yang ditemukan pada tahun 2019 lalu dan menyerang secara zoonosis yaitu dari hewan ke manusia (Dirjen Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Kemenkes RI, 2020).

Dampak dari Pandemi Covid-19 ini salah satunya adalah jumlah kunjungan pasien di rumah sakit yang mengalami fluktuasi (penurunan atau peningkatan). Hal ini terjadi karena terdapat alur proses pelayanan kesehatan yang berubah, pembatasan jumlah pasien sebagai upaya menghindari kerumunan, serta identifikasi awal dan pengendalian sumber virus (Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 2020). Dengan demikian, rumah sakit tetap harus memperhatikan kualitas pelayanannya. Karena kualitas memberikan dorongan khusus bagi pelanggan dalam menjalin sebuah ikatan yang sangat menguntungkan untuk kedepannya bagi rumah sakit, maka dari itu rumah sakit diharuskan untuk mengetahui kebutuhan yang diinginkan atau yang diharapkan pelanggan sehingga rumah sakit akan

dapat meningkatkan kepuasan dan terciptanya loyalitas pelanggan (Nasabah & Gabriella, 2017).

Untuk menyeimbangkan harapan pelanggan, kualitas jasa/pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Tjiptono, 2007). Tujuan dari kualitas pelayanan yang dimaksud adalah memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dalam hal pemenuhan kebutuhan, keinginan, harapan, dan kepuasan pelanggan yang meminta pelayanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan maka digunakan Metode Servqual. Servqual adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan atas jasa yang diterima dan bertujuan untuk menilai tingkat harapan pasien terhadap pelayanan yang dirasakan. Adapun dimensi mutu pelayanan ditentukan oleh lima unsur yaitu tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance. Inti dari konsep kualitas pelayanan ini adalah untuk menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang yang menerima pelayanan sesuai dengan bukti yang terlihat (tangible), orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), rasa empati (empathy) dari orang-orang yang memberikan pelayanan dan menumbuhkan rasa kepastian (assurance) di antara penerima layanan (Hamid, 2018).

Menurut penelitian Suhardi (2009) menyatakan bahwa pelaksanaan keandalan pelayanan rawat inap beberapa kegiatan yang masih kurang yaitu (53,0%), petugas pendaftaran tidak menginformasikan fasilitas dan biaya rawat inap (32,9%), dokter tidak memberi penjelasan penyakit pasien (14,1%), perawat tidak melakukan tenses sesuai jadwal (34,9%).

Penelitian yang dilakukan oleh Saleh (2018) mengungkapkan bahwa beberapa fakta pasien biasanya mempunyai pengalaman yang tidak menyenangkan, bahwa menakutkan ketika datang ke rumah sakit karena pelayanan yang didapatkan tidak maksimal dan cenderung merugikan pasien. Dari hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan bidang bukti fisik kurang yang menyatakan puas tidak ada dan pengaruh kualitas pelayanan bidang bukti fisik baik kurang dan menyatakan tidak puas berjumlah 52 orang (100%). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pengaruh kualitas pelayanan bidang bukti fisik yang menyatakan puas berjumlah 76 orang (57,1%), sedangkan bidang bukti fisik yang menyatakan tidak puas sebanyak 57 orang (42,9%).

Penelitian yang dilakukan Suryani (2016), menunjukkan hasil bahwa responden menyatakan tidak puas dan kurang puas pada kondisi fisik ruangan perawatan, sarana medis dan obat-obatan, pelayanan makanan pasien, pelayanan administrasi dan keuangan, pelayanan masuk RS, pelayanan keperawatan dan pelayanan dokter. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan Oini (2017), menunjukkan hasil bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan pada dimensi tangible adalah 39,3%, reliability 57,8%,

responsiveness 54,8%, assurance 56,3% dan empty 64,4%.

Rumah Sakit Umum Daerah H. Padjonga Dg. Ngalle adalah Rumah Sakit Umum Daerah yang terletak di Kabupaten Takalar. Saat ini merupakan rumah sakit tipe C. Rumah sakit ini terletak dipusat Kota Takalar, Sulawesi Selatan milik Pemerintah Kabupaten Takalar. RSUD H.Padjonga Dg. Ngalle Takalar merupakan Rumah Sakit Umum Daerah yang telah bekerjasama dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

RSUD H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar merupakan salah satu rumah sakit dengan rawat inap yang sekarang ini telah memiliki SDM (Personal) yang memadai untuk memberikan pelayanan di rumah sakit dan standarisasi pelayanan kesehatan yang meningkatkan kinerja rumah sakit (Mtsweni et al., 2020).

## METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Sakit Umum Daerah H. Padjonga Dg. Ngalle Kabupaten Takalar pada bulan Juni-Juli tahun 2022.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif ini digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul (Hesti, 2010).

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap pengguna BPJS kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah H.Padjonga Dg.Ngalle Kabupaten Takalar dengan jumlah populasi 8.345 pasien. Dalam pengambilan sampel, penulis menggunakan Purposive sampling yaitu cara pengambilan sampel yang didasarkan pada beberapa pertimbangan atau kriteria tertentu populasi dijadikan sampel penelitian yang berjumlah 381 pasien.

## HASIL

Penyajian data responden berdasarkan jenis kelamin pasien BPJS Kesehatan rawat inap di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar tahun 2022 sebagai berikut:

**Tabel 1.**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

| No.          | Jenis Kelamin | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|--------------|---------------|------------|----------------|
| 1.           | Laki-Laki     | 136        | 35,7           |
| 2.           | Perempuan     | 245        | 64,3           |
| <b>Total</b> |               | <b>381</b> | <b>100,0</b>   |

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 1, menunjukkan bahwa dari 381 responden, sebagian besar terdapat pada jenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 245 responden dengan persentase 64,3%.

**Tabel 2.**  
**Responden Berdasarkan Umur**

| No. | Umur (Depkes tahun 2009) | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|-----|--------------------------|------------|----------------|
| 1.  | 17-25 Tahun              | 90         | 23,6           |

|              |             |            |              |
|--------------|-------------|------------|--------------|
| 2.           | 26-35 Tahun | 89         | 23,4         |
| 3.           | 36-45 Tahun | 88         | 23,1         |
| 4.           | 46-55 Tahun | 71         | 18,6         |
| 5.           | >55 Tahun   | 43         | 11,3         |
| <b>Total</b> |             | <b>381</b> | <b>100,0</b> |

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa dari 381 responden, terdapat umur responden yang paling banyak berada pada umur 17-25 tahun sebanyak 90 responden dengan persentase 23,6% dan yang paling sedikit berada pada umur >55 tahun sebanyak 43 responden dengan persentase 11,3%.

**Tabel 3.**  
**Distribusi Pendidikan**

| No.          | Pendidikan    | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|--------------|---------------|------------|----------------|
| 1.           | SD            | 66         | 17,3           |
| 2.           | SMP           | 70         | 18,4           |
| 3.           | SMA           | 157        | 41,2           |
| 4.           | D3            | 13         | 3,4            |
| 5.           | Sarjana (S1)  | 35         | 9,2            |
| 7.           | Tidak Sekolah | 40         | 10,5           |
| <b>Total</b> |               | <b>381</b> | <b>100,0</b>   |

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan bahwa dari 381 responden, terdapat pendidikan responden yang paling banyak berada pada pendidikan SMA sebanyak 157 responden dengan persentase 41,2% dan yang paling kecil beradapada pendidikan D3 sebanyak 13 responden dengan persentase 3,4%.

**Tabel 4.**  
**Distribusi Pekerjaan**

| No           | Pekerjaan      | Jumlah (n) | Persentase (%) |
|--------------|----------------|------------|----------------|
| 1.           | PNS/TNI/POLRI  | 11         | 2,9            |
| 2.           | Pegawai Swasta | 25         | 6,6            |
| 3.           | Buruh          | 20         | 5,2            |
| 4.           | Pedagang       | 29         | 7,6            |
| 5.           | Petani         | 53         | 13,9           |
| 6.           | IRT/Pensiunan  | 143        | 37,5           |
| 7.           | Lainnya        | 100        | 26,2           |
| <b>Total</b> |                | <b>381</b> | <b>100,0</b>   |

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan Tabel 4, menunjukkan bahwa dari 381 responden, terdapat pekerjaan yang paling banyak berada pada pekerjaan IRT/Pensiunan sebanyak 143 responden dengan persentase 37,5% dan yang paling sedikit berada pada pekerjaan PNS/TNI/POLRI terdapat 11 responden dengan persentase 2,9%.

Tabel 5.

Total Skor Kenyataan dan Harapan Dari Jawaban Responden, Rata-Rata Kenyataan dan Harapan dan Skor *Servqual* Terhadap Semua Variabel

|                               | Pernyataan | Total skor Kenyataan | Total skor Harapan | Rata-Rata Kenyataan (Total Skor Kenyataan/381) | Rata-Rata Harapan (Total Skor Harapan/381) | Skor <i>Servqual</i> (Rata-Rata Kenyataan-Rata-Rata Harapan) |
|-------------------------------|------------|----------------------|--------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Berwujud (Tangible)           | P1         | 775                  | 1.708              | 2,03                                           | 4,48                                       | -2,45                                                        |
|                               | P2         | 1.321                | 1.525              | 3,47                                           | 4,00                                       | -0,53                                                        |
|                               | P3         | 1.595                | 1.718              | 4,19                                           | 4,51                                       | -0,32                                                        |
|                               | P4         | 966                  | 1.751              | 2,54                                           | 4,60                                       | -2,06                                                        |
|                               | P5         | 1.746                | 1.746              | 4,58                                           | 4,58                                       | 0,00                                                         |
| Keandalan (Reliability)       | P6         | 1.718                | 1.718              | 4,51                                           | 4,51                                       | 0,00                                                         |
|                               | P7         | 1.507                | 1.758              | 3,96                                           | 4,61                                       | -0,66                                                        |
|                               | P8         | 1.525                | 1.750              | 4,00                                           | 4,59                                       | -0,59                                                        |
|                               | P9         | 1.599                | 1.599              | 4,20                                           | 4,20                                       | 0,00                                                         |
|                               | P10        | 1.599                | 1.750              | 4,20                                           | 4,59                                       | -0,40                                                        |
| Daya Tanggap (Responsiveness) | P11        | 1.413                | 1.751              | 3,71                                           | 4,60                                       | -0,89                                                        |
|                               | P12        | 1.534                | 1.534              | 4,03                                           | 4,03                                       | 0,00                                                         |
|                               | P13        | 1.718                | 1.718              | 4,51                                           | 4,51                                       | 0,00                                                         |
|                               | P14        | 1.336                | 1.793              | 3,51                                           | 4,71                                       | -1,20                                                        |
|                               | P15        | 1.758                | 1.758              | 4,61                                           | 4,61                                       | 0,00                                                         |
| Empati (Emphaty)              | P16        | 1.413                | 1.413              | 3,71                                           | 3,71                                       | 0,00                                                         |
|                               | P17        | 1.718                | 1.793              | 4,51                                           | 4,71                                       | -0,20                                                        |
|                               | P18        | 1.507                | 1.507              | 3,96                                           | 3,96                                       | 0,00                                                         |
|                               | P19        | 1.336                | 1.815              | 3,51                                           | 4,76                                       | -1,26                                                        |
|                               | P20        | 1.413                | 1.413              | 3,71                                           | 3,71                                       | 0,00                                                         |
| Jaminan (Assurance)           | P21        | 1.679                | 1.814              | 4,41                                           | 4,76                                       | -0,35                                                        |
|                               | P22        | 1.815                | 1.815              | 4,76                                           | 4,76                                       | 0,00                                                         |
|                               | P23        | 1.751                | 1.751              | 4,60                                           | 4,60                                       | 0,00                                                         |
|                               | P24        | 1.599                | 1.599              | 4,20                                           | 4,20                                       | 0,00                                                         |
|                               | P25        | 1.793                | 1.793              | 4,71                                           | 4,71                                       | 0,00                                                         |
|                               | P26        | 1.815                | 1.815              | 4,76                                           | 4,76                                       | 0,00                                                         |
|                               | P27        | 1.525                | 1.525              | 4,00                                           | 4,00                                       | 0,00                                                         |

|                        | Pernyataan | Total skor<br>Kenyataan | Total skor<br>Harapan | Rata-Rata Kenyataan (Total Skor<br>Kenyataan/381) | Rata-Rata Harapan<br>(Total Skor<br>Harapan/381) | Skor Servqual<br>(Rata-Rata Kenyataan-Rata-Rata<br>Harapan) |
|------------------------|------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Berwujud<br>(Tangible) | P1         | 775                     | 1.708                 | 2,03                                              | 4,48                                             | -2,45                                                       |
|                        | P2         | 1.321                   | 1.525                 | 3,47                                              | 4,00                                             | -0,53                                                       |
|                        | P3         | 1.595                   | 1.718                 | 4,19                                              | 4,51                                             | -0,32                                                       |
|                        | P4         | 966                     | 1.751                 | 2,54                                              | 4,60                                             | -2,06                                                       |
| Keamanan               | P5         | 1.746                   | 1.746                 | 4,58                                              | 4,58                                             | 0,00                                                        |
|                        | P28        | 1.651                   | 1.651                 | 4,33                                              | 4,33                                             | 0,00                                                        |
|                        | P29        | 1.525                   | 1.716                 | 4,00                                              | 4,50                                             | -0,50                                                       |
|                        | P30        | 1.815                   | 1.815                 | 4,76                                              | 4,76                                             | 0,00                                                        |
| Komunikasi             | P31        | 1.815                   | 1.815                 | 4,76                                              | 4,76                                             | 0,00                                                        |
|                        | P32        | 1.679                   | 1.679                 | 4,41                                              | 4,41                                             | 0,00                                                        |
|                        | P33        | 1.679                   | 1.679                 | 4,41                                              | 4,41                                             | 0,00                                                        |
|                        | P34        | 1.655                   | 1.815                 | 4,34                                              | 4,76                                             | -0,42                                                       |
|                        | P35        | 1.745                   | 1.745                 | 4,59                                              | 4,59                                             | 0,00                                                        |
| Mengerti<br>Konsumen   | P36        | 1.758                   | 1.758                 | 4,61                                              | 4,61                                             | 0,00                                                        |
|                        | P37        | 1.815                   | 1.815                 | 4,76                                              | 4,76                                             | 0,00                                                        |
|                        | P38        | 1.751                   | 1.751                 | 4,60                                              | 4,60                                             | 0,00                                                        |
|                        | P39        | 1.605                   | 1.605                 | 4,21                                              | 4,21                                             | 0,00                                                        |
|                        | P40        | 1.507                   | 1.742                 | 3,96                                              | 4,57                                             | -0,62                                                       |

Sumber: Data Primer, 2022

Analisis tiap dimensi berdasarkan urutan gap yaitu, sebagai berikut:

**Berwujud (*Tangible*)**

**Tabel 6.**  
**Rata-Rata Kenyataan (x) dan Harapan (y) Pasien BPJS Kesehatan pada Variabel Berwujud (*Tangible*) Terhadap Kualitas Pelayanan**

| No.         | Berwujud                                                               | (x)         | (y)         | Skor<br>Servqual<br>(x-y) |
|-------------|------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| 1.          | Ruangan rawat inap di rumah sakit tertata rapi, bersih dan nyaman      | 2,03        | 4,48        | -2,45                     |
| 2.          | Pegawai rumah sakit senantiasa berpenampilan rapi                      | 3,47        | 4,00        | -0,53                     |
| 3.          | Pelayanan informasi yang jelas, mudah dimengerti dan memberikan solusi | 4,19        | 4,51        | -0,32                     |
| 4.          | Kebersihan dan kenyamanan ruangan pasien                               | 2,54        | 4,60        | -2,06                     |
| 5.          | Rumah sakit memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap                | 4,58        | 4,58        | 0,00                      |
| <b>Mean</b> |                                                                        | <b>3,36</b> | <b>4,43</b> | <b>-1,07</b>              |

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 6, nilai gap dimensi Berwujud (*Tangible*) yang paling besar terdapat pada pernyataan 1 yaitu mengenai ruangan rawat inap di rumah sakit tertata rapi, bersih dan nyaman sebesar -2,45 dan tidak terdapat gap pada pernyataan 5 yaitu rumah sakit memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap. Apabila dilihat pada tabel 6, kualitas pelayanan dimensi Berwujud (*Tangible*) memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 3,36 dan mean skor harapan sebesar 4,43 sehingga gap yang terjadi sebesar -1,07.

**Tabel 7.**

**Rata-Rata Kenyataan (x) dan Harapan (y) Pasien BPJS Kesehatan pada Variabel Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap**

| No | Keandalan                                                                  | (x)  | (y)  | Skor<br>Servqual<br>(x-y) |
|----|----------------------------------------------------------------------------|------|------|---------------------------|
| 1. | Pemeriksaan pengobatan dan perawatan di rumah sakit ditangani secara cepat | 4,51 | 4,51 | 0,00                      |
| 2. | Membantu permasalahan yang dihadapi oleh pasien                            | 3,96 | 4,61 | -0,66                     |
| 3. | Rumah sakit memberikan pelayanan tepat waktu                               | 4,00 | 4,59 | -0,59                     |
| 4. | Petugas memberi tahu kepada                                                | 4,20 | 4,20 | 0,00                      |

| No          | Keandalan                                                | (x)         | (y)         | Skor<br>Servqual<br>(x-y) |
|-------------|----------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
|             | pasien kapan suatu layanan akan diberikan                |             |             |                           |
| 5.          | Membantu permasalahan yang dihadapi oleh keluarga pasien | 4,20        | 4,59        | -0,40                     |
| <b>Mean</b> |                                                          | <b>4,17</b> | <b>4,50</b> | <b>-0,33</b>              |

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 7, nilai gap dimensi Keandalan (*Reliability*) yang paling besar terdapat pada pernyataan 2 yaitu membantu permasalahan yang dihadapi oleh pasien sebesar -0,66 dan tidak terdapat gap pada pernyataan 1 yaitu pemeriksaan pengobatan dan perawatan di rumah sakit ditangani secara cepat dan pernyataan 4 yaitu petugas memberi tahu kepada pasien kapan suatu layanan akan diberikan. Apabila dilihat pada tabel 7, kualitas pelayanan dimensi Keandalan (*Reliability*) memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 4,17 dan mean skor harapan sebesar 4,50 sehingga gap yang terjadi sebesar -0,33.

**Tabel 8.**

**Rata-Rata Kenyataan (x) dan Harapan (y) Pasien BPJS Kesehatan pada Variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

| No          | Daya Tanggap                                                                 | (x)         | (y)         | Skor<br>Servqual<br>(x-y) |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------------------|
| 1.          | Perawat cepat memberi tanggapan terhadap keluhan pasien dan keluarganya      | 3,71        | 4,60        | -0,89                     |
| 2.          | Dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien                          | 4,03        | 4,03        | 0,00                      |
| 3.          | Perawat cepat melaksanakan tugas sesuai intruksi dokter                      | 4,51        | 4,51        | 0,00                      |
| 4.          | Rumah sakit memberikan perhatian sepenuhnya terhadap pasien yang tidak mampu | 3,51        | 4,71        | -1,20                     |
| 5.          | Dokter selalu menanyakan keluhan pasien                                      | 4,61        | 4,61        | 0,00                      |
| <b>Mean</b> |                                                                              | <b>4,07</b> | <b>4,49</b> | <b>-0,42</b>              |

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 8, nilai gap dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang paling besar

terdapat pada pernyataan 4 yaitu rumah sakit memberikan perhatian sepenuhnya terhadap pasien yang tidak mampu sebesar -1,20 dan yang tidak terdapat gap berada pada pernyataan 2 yaitu dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien, pernyataan 3 yaitu perawat cepat melaksanakan tugas sesuai intruksi dokter dan pernyataan 5 yaitu dokter selalu menanyakan keluhan pasien. Apabila dilihat pada tabel 8, kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 4,07 dan mean skor harapan sebesar 4,49 sehingga gap yang terjadi sebesar -0,42.

**Tabel 9.**  
**Rata-Rata Kenyataan (x) dan Harapan (y) Pasien BPJS Kesehatan pada Variabel Empati (*Empathy*) Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap**

| No          | Empati                                                                             | (x)         | (y)         | Skor <i>Servqual</i> (x-y) |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|
| 1.          | Dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita      | 3,71        | 3,71        | 0,00                       |
| 2.          | Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien | 4,51        | 4,71        | -0,20                      |
| 3.          | Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien                         | 3,96        | 3,96        | 0,00                       |
| 4.          | Perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah                                    | 3,51        | 4,76        | -1,26                      |
| 5.          | Perawat selalu mendampingi pasien saat pasien membutuhkan                          | 3,71        | 3,71        | 0,00                       |
| <b>Mean</b> |                                                                                    | <b>3,88</b> | <b>4,17</b> | <b>-0,29</b>               |

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 9, nilai gap dimensi Empati (*Empathy*) yang paling besar terdapat pada pernyataan 4 yaitu perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah sebesar -1,26 dan yang tidak terdapat gap berada pernyataan 1 yaitu dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita, pernyataan 3 yaitu dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien dan pada pernyataan 5 yaitu perawat selalu mendampingi pasien saat pasien membutuhkan. Apabila dilihat pada tabel 9, kualitas pelayanan dimensi Empati (*Empathy*) memiliki nilai

mean skor kenyataan sebesar 3,88 dan mean skor harapan sebesar 4,17 sehingga gap yang terjadi sebesar -0,29.

**Tabel 10.**  
**Rata-Rata Kenyataan (x) dan Harapan (y) Pasien BPJS Kesehatan pada Variabel Jaminan (*Assurance*) Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap**

| No          | Jaminan                                                                                                   | (x)         | (y)         | Skor <i>Servqual</i> (x-y) |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|
| 1.          | Perawat memberikan pertolongan atas keluhan pasien dan cepat dirasakan hasilnya                           | 4,41        | 4,76        | -0,35                      |
| 2.          | Perawat sangat terampil saat melakukan tindakan                                                           | 4,76        | 4,76        | 0,00                       |
| 3.          | Tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien                                                           | 4,60        | 4,60        | 0,00                       |
| 4.          | Dokter memberikan pelayanan yang cukup kepada pasien                                                      | 4,20        | 4,20        | 0,00                       |
| 5.          | Rumah sakit didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh | 4,71        | 4,71        | 0,00                       |
| <b>Mean</b> |                                                                                                           | <b>4,53</b> | <b>4,60</b> | <b>-0,07</b>               |

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 10, nilai gap dimensi Jaminan (*Assurance*) yang paling besar terdapat pada pernyataan 1 yaitu perawat memberikan pertolongan atas keluhan pasien dan cepat dirasakan hasilnya sebesar -0,35 dan tidak terdapat gap pada pernyataan 2 yaitu perawat sangat terampil saat melakukan tindakan, pernyataan 3 yaitu tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien, pernyataan 4 yaitu dokter memberikan pelayanan yang cukup kepada pasien dan pernyataan 5 yaitu rumah sakit didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh. Apabila dilihat pada tabel 10, kualitas pelayanan dimensi Jaminan (*Assurance*) memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 4,53 dan mean skor harapan sebesar 4,60 sehingga gap yang terjadi sebesar -0,07.

**Tabel 11.**

| Rata-Rata Kenyataan (x) dan Harapan (y) Pasien BPJS Kesehatan pada Variabel Keamanan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap |                                                                                                    |             |             |                     | Rata-Rata Kenyataan (x) dan Harapan (y) Pasien BPJS Kesehatan pada Variabel Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap |                                                                               |             |             |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|---------------------|
| No                                                                                                                          | Keamanan                                                                                           | (x)         | (y)         | Skor Servqual (x-y) | No                                                                                                                            | Komunikasi                                                                    | (x)         | (y)         | Skor Servqual (x-y) |
| 1.                                                                                                                          | Pegawai/ petugas rumah sakit selalu memberikan rasa aman kepada pasien terhadap barang yang dibawa | 4,76        | 4,76        | 0,00                | 1.                                                                                                                            | Pegawai selalu mengkomunikasikan informasi tugas, kebijakan terkait pelayanan | 4,76        | 4,76        | 0,00                |
| 2.                                                                                                                          | Tempat parkir, koridor, ruang tunggu sangat aman                                                   | 4,00        | 4,00        | 0,00                | 2.                                                                                                                            | Pegawai dengan mudah dapat melakukan hubungan komunikasi dengan pasien        | 4,41        | 4,41        | 0,00                |
| 3.                                                                                                                          | Fasilitas seperti tempat tidur untuk pasien sudah aman                                             | 4,33        | 4,33        | 0,00                | 3.                                                                                                                            | Pegawai mampu melayani dan berkomunikasi masyarakat umum/keluarga pasien      | 4,41        | 4,41        | 0,00                |
| 4.                                                                                                                          | Fasilitas seperti ruangan untuk pasien sudah aman                                                  | 4,00        | 4,50        | -0,50               | 4.                                                                                                                            | Pegawai memberikan informasi dengan mudah dan jelas                           | 4,34        | 4,76        | -0,42               |
| 5.                                                                                                                          | Petugas rumah sakit memberikan rasa aman terhadap barang yang dibawa pasien/keluarga pasien        | 4,76        | 4,76        | 0,00                | 5.                                                                                                                            | Pegawai mampu menjelaskan dengan baik pelayanan kesehatan kepada pasien       | 4,59        | 4,59        | 0,00                |
| <b>Mean</b>                                                                                                                 |                                                                                                    | <b>4,37</b> | <b>4,47</b> | <b>-0,10</b>        | <b>Mean</b>                                                                                                                   |                                                                               | <b>4,50</b> | <b>4,59</b> | <b>-0,08</b>        |

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 11, nilai gap dimensi Keamanan yang paling besar terdapat pada pernyataan 4 yaitu fasilitas seperti ruangan untuk pasien sudah aman sebesar -0,50 dan tidak terdapat gap pada pernyataan 1 yaitu pegawai/petugas rumah sakit selalu memberikan rasa aman kepada pasien terhadap barang yang dibawa, pernyataan 2 yaitu tempat parkir, koridor, ruang tunggu sangat aman, pernyataan 3 yaitu fasilitas seperti tempat tidur untuk pasien sudah aman dan pernyataan 5 yaitu petugas rumah sakit memberikan rasa aman terhadap barang yang dibawa pasien/keluarga pasien. Apabila dilihat pada tabel 11, kualitas pelayanan dimensi Keamanan memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 4,37 dan mean skor harapan sebesar 4,47 sehingga gap yang terjadi sebesar -0,10.

**Tabel 12.**

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 12, nilai gap dimensi Komunikasi yang paling besar terdapat pada pernyataan 4 yaitu pegawai mampu memberikan informasi kepada pasien dengan mudah dan jelas sebesar -0,42 dan tidak terdapat gap pada pernyataan 1 yaitu pegawai selalu mengkomunikasikan informasi mengenai tugas, kebijakan terkait pelayanan, pernyataan 2 yaitu pegawai dengan mudah dapat melakukan hubungan komunikasi dengan pasien, pernyataan 3 yaitu pegawai mampu melayani dan berkomunikasi dengan masyarakat umum/keluarga pasien dan pernyataan 5 yaitu pegawai mampu menjelaskan dengan baik prosedur pelayanan kesehatan kepada pasien. Apabila dilihat pada tabel 12, kualitas pelayanan dimensi Komunikasi memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 4,50 dan mean skor



harapan sebesar 4,59 sehingga gap yang terjadi sebesar -0,08.

**Tabel 13.**  
**Rata-Rata Kenyataan (x) dan Harapan (y) Pasien BPJS Kesehatan pada Variabel Mengerti Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap**

| No          | Mengerti Konsumen                                                                                          | (x)         | (y)         | Skor <i>Servqual</i> (x-y) |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------------------|
| 1.          | Petugas kesehatan mampu memahami kebutuhan pasien                                                          | 4,61        | 4,61        | 0,00                       |
| 2.          | Petugas kesehatan mampu memberikan pemahaman saat proses pelayanan kesehatan diberikan kepada pasien       | 4,76        | 4,76        | 0,00                       |
| 3.          | Petugas kesehatan mampu melaksanakan tugasnya untuk pemulihan kepada pasien                                | 4,60        | 4,60        | 0,00                       |
| 4.          | Petugas kesehatan memiliki pengetahuan yang luas                                                           | 4,21        | 4,21        | 0,00                       |
| 5.          | Tanggapan yang baik oleh petugas kesehatan ketika menjawab pertanyaan yang diajukan pasien/keluarga pasien | 3,96        | 4,57        | -0,6                       |
| <b>Mean</b> |                                                                                                            | <b>4,43</b> | <b>4,55</b> | <b>-0,12</b>               |

Sumber: Data Primer, 2022

#### PEMBAHASAN Berwujud (Tangible)

Berwujud (Tangible) merupakan kemampuan suatu rumah sakit dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (Jayanti, 2016). Berwujud (Tangible) pada penelitian ini yaitu kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan dengan melihat kondisi lingkungan berdasarkan ruangan yang tertata rapi, penampilan pegawai, informasi mudah dimengerti dan memiliki peralatan medis yang cukup lengkap.

Hasil penelitian diperoleh bahwa, nilai gap dimensi Berwujud (Tangible) yaitu:

- Pernyataan 1 mengenai ruangan rawat inap di rumah sakit tertata rapi, bersih dan nyaman terdapat gap sebesar -2,45 dan pernyataan 4

mengenai kebersihan dan kenyamanan ruangan pasien terdapat gap sebesar -2,06. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap di RSUD H. Padjonga merasa pelayanan yang diberikan masih kurang, ini disebabkan karena masih adanya pasien yang mengeluh mengenai ruang perawatan yang kurang bersih dan panas. Selain itu masalah lainnya seperti air dan lampu pada toilet/wc pada ruang perawatan yang tidak berfungsi.

- Pernyataan 2 mengenai pegawai rumah sakit senantiasa berpenampilan rapi terdapat gap sebesar -0,53. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap di RSUD H. Padjonga melihat masih ada beberapa dari petugas yang kurang memperhatikan penampilannya, seperti penampilan petugas yang masih berantakan khususnya pada jilbab dan petugas yang menggunakan sandal pada waktu bekerja.
- Pernyataan 3 mengenai pelayanan informasi yang jelas, mudah dimengerti dan memberikan solusi terdapat gap sebesar -0,32. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa pasien rawat inap di RSUD H. Padjonga merasa petugas dalam memberikan informasi kurang untuk dimengerti karena adanya perbedaan bahasa yang dimiliki.

Apabila dilihat pada tabel 4.6, kualitas pelayanan dimensi Berwujud (Tangible) memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 3,36 dan mean skor harapan sebesar 4,43 sehingga gap yang terjadi sebesar -1,07. Berdasarkan tabel 2.1, nilai gap sebesar -1,07 menunjukkan klasifikasi gap yang negatif yang dimana pasien sangat kurang puas dengan kenyataan pelayanan yang diberikan dari dimensi Berwujud (Tangible) di rumah sakit.

Berdasarkan gambar 4.1 diagram kartesius maka akan menghasilkan hasil sebagai berikut:

- Kuadran I

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Berwujud (Tangible) menunjukkan bahwa pernyataan 1 mengenai ruangan rawat inap di rumah sakit tertata rapi, bersih dan nyaman berada di titik koordinat x (2,03), y (4,48) dan pernyataan 4 mengenai kebersihan dan kenyamanan ruangan pasien berada di titik koordinat x (2,54), y (4,60) sehingga berada pada kuadran I, yang artinya direkomendasikan mendapatkan prioritas utama untuk segera dibenahi di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar karena dalam pelaksanaannya masih kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan keinginan pasien.

Pada kuadran ini disarankan agar rumah sakit RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle membenahi atau melakukan peningkatan sarana fisik pada ruang perawatan. Misalnya pada ruang perawatan yang panas dan tidak memiliki AC maupun kipas, kiranya pihak rumah sakit lebih memperhatikan hal tersebut agar tidak mengganggu kenyamanan pasien. Kemudian masalah terkait kebersihan ruangan, yang dimana saat ini di RSUD H. Padjonga cleaning service hanya membersihkan pada pagi hari saja. Disarankan agar pihak rumah

sakit lebih memperhatikan dengan menambah jadwal membersihkan untuk cleaning service yaitu dipagi dan sore hari, agar pasien merasa puas terhadap kebersihan pada rumah sakit khususnya diruang perawatan.

b. Kuadran II

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Berwujud (Tangible) menunjukkan bahwa pernyataan 3 mengenai pelayanan informasi yang jelas, mudah dimengerti dan memberikan solusi berada pada titik koordinat x (4.19), y (4.51) dan pernyataan 5 mengenai rumah sakit memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap berada pada titik koordinat x (4.58), y (4.58) sehingga berada pada kuadran II, yang artinya direkomendasikan untuk wajib dipertahankan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pegawai harus mampu mempertahankan prestasi karena dianggap telah berhasil melaksanakan sesuai keinginan pasien.

Pada kuadran ini rumah sakit sudah berhasil melaksanakan sesuai keinginan pasien, namun masih ada gap atau masalah terkait pelayanan informasi yang mudah dimengerti, dimana disarankan untuk petugas kesehatan dalam memberikan informasi sekiranya petugas menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pasien agar tujuan dan maksud dari informasi tersebut bisa dipahami dengan baik.

c. Kuadran III

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Berwujud (Tangible) menunjukkan bahwa pernyataan 2 mengenai pegawai rumah sakit senantiasa berpenampilan rapi berada pada titik koordinat x (3,47), y (4.00) sehingga berada pada kuadran III, yang artinya merupakan prioritas rendah di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pasien menganggap pelaksanaan pelayanan yang diberikan dirumah sakit cukup atau biasa-biasa saja.

Pada kuadran ini, walaupun merupakan prioritas rendah atau kurang penting di RSUD H. Padjonga namun masih ada gap atau masalah terkait petugas senantiasa berpenampilan rapi. Dimana pasien masih melihat masih ada beberapa dari petugas yang kurang memperhatikan penampilannya, seperti penampilan petugas yang masih berantakan khususnya pada jilbab dan petugas yang menggunakan sandal pada waktu bekerja. Disarankan kepada petugas kesehatan di di RSUD H. Padjonga lebih meningkatkan kesadaran dirinya terkait berpenampilan yang rapi dalam bekerja.

d. Kuadran IV

Tidak ada pernyataan dalam dimensi Berwujud (Tangible) yang direkomendasikan perlu untuk dikurangi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kenyataan yang diberikan secara berlebihan.

Penelitian ini tidak sebanding dengan penelitian Nurulistiqa (2015) bahwa responden merasa puas terhadap fasilitas pelayanan seperti ruang perawatan yang disediakan oleh rumah sakit.

**Keandalan (Reliability)**

Keandalan (Reliability) kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Jayanti, 2016). Keandalan (Reliability) pada penelitian ini yaitu kemampuan petugas dalam membantu permasalahan pasien, pemeriksaan pengobatan secara cepat, memberikan pelayanan yang tepat waktu kepada pasien.

Hasil penelitian diperoleh bahwa, nilai gap dimensi Keandalan (Reliability) yaitu:

- Pernyataan 2 mengenai membantu permasalahan yang dihadapi oleh pasien terdapat gap sebesar -0,66 dan pada pernyataan 5 yaitu membantu permasalahan yang dihadapi keluarga pasien terdapat gap sebesar -0,40. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa pasien rawat inap di RSUD H. Padjonga merasa pelayanan yang diberikan masih kurang, karena masih ada petugas yang tidak membantu permasalahan yang dihadapi oleh pasien atau keluarga pasien, seperti masalah pada atribut diruang perawatan yaitu wastafel yang bocor dan lampu toilet/wc yang tidak berfungsi.
- Pernyataan 3 mengenai rumah sakit memberikan pelayanan tepat waktu terdapat gap sebesar -0,59. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa pasien rawat inap di RSUD H. Padjonga masih merasa kurang puas terhadap pelayanan yang tepat waktu, karena masih ada Dokter yang melakukan pemeriksaan perawatan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan sebelumnya oleh petugas dirumah sakit.

Apabila dilihat pada tabel 4.7, kualitas pelayanan dimensi Keandalan (Reliability) memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 4,17 dan mean skor harapan sebesar 4,50 sehingga gap yang terjadi sebesar -0,33. Berdasarkan Berdasarkan tabel 2.1, nilai gap sebesar -0,33 menunjukkan klasifikasi gap yang negatif yang dimana pasien kurang puas dengan kenyataan pelayanan yang diberikan dari dimensi Keandalan (Reliability) dirumah sakit.

Berdasarkan gambar 4.2 diagram kartesius maka akan menghasilkan hasil sebagai berikut:

a. Kuadran I

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Keandalan (Reliability) menunjukkan bahwa pernyataan 2 mengenai membantu permasalahan yang dihadapi oleh pasien berada pada titik koordinat x (3,96), y (4.61), pernyataan 3 mengenai rumah sakit memberikan pelayanan tepat waktu berada pada titik koordinat x (4,00), y (4.59) dan pernyataan 5 mengenai membantu permasalahan yang dihadapi oleh keluarga pasien berada pada titik koordinat x (4.20), y (4.59) sehingga berada pada kuadran I, yang

artinya direkomendasikan mendapatkan prioritas utama untuk segera dibenahi di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar karena dalam pelaksanaannya masih kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan keinginan pasien.

Pada kuadran ini terkait permasalahan yang dihadapi oleh pasien dan keluarga pasien masih ada petugas yang tidak membantu permasalahan tersebut, seperti masalah pada wastafel yang bocor dan lampu toilet/wc diruang perawatan yang tidak berfungsi. Disarankan agar pihak rumah sakit cepat dalam melakukan perbaikan terhadap wastafel dan lampu yang bermasalah agar pasien tidak terganggu dan merasa tidak nyaman oleh hal tersebut.

Kemudian masalah terkait pelayanan yang tepat waktu. Dimana masih ada Dokter yang melakukan pemeriksaan perawatan tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan sebelumnya oleh petugas dirumah sakit. Disarankan agar Dokter di RSUD H. Padjonga lebih meningkatkan lagi kedisiplinan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu agar pasien tidak menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas.

b. Kuadran II

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Keandalan (Reliability) menunjukkan bahwa pernyataan 1 mengenai pemeriksaan pengobatan dan perawatan dirumah sakit ditangani secara cepat berada pada titik koordinat x (4.51), y (4.51) sehingga berada pada kuadran II, yang artinya direkomendasikan untuk wajib dipertahankan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pegawai harus mampu mempertahankan prestasi karena dianggap telah berhasil melaksanakan sesuai keinginan pasien.

c. Kuadran III

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Reliability menunjukkan bahwa pernyataan 4 mengenai petugas memberi tahu kepada pasien kapan suatu layanan akan diberikan berada pada titik koordinat x (4.20), y (4.20) sehingga berada pada kuadran III, yang artinya merupakan prioritas rendah di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pasien menganggap pelaksanaan pelayanan yang diberikan dirumah sakit cukup atau biasa-biasa saja.

d. Kuadran IV

Tidak ada pernyataan dalam dimensi Reliability yang direkomendasikan perlu untuk dikurangi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kenyataan yang diberikan secara berlebihan.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunevy (2019) yang menyatakan bahwa pasien merasa puas dengan ketepatan waktu yang diberikan oleh dokter atau petugas rumah sakit.

### Daya Tanggap(*Responsivennes*)

Daya Tanggap(*Responsivennes*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas(Jayanti, 2016).Daya Tanggap(*Responsivennes*)pada penelitian ini yaitu respon petugas dalam memberikan tanggapan yang cepat, melaksanakan tugas sesuai dengan intruksi, memberikan perhatian kepada pasien dan menanyakan keluhan pasien.

Hasil penelitian diperoleh bahwa, nilai gap dimensi Daya Tanggap (*Responsivennes*) yaitu:

- Pernyataan 4 mengenai rumah sakit memberikan perhatian sepenuhnya terhadap pasien yang tidak mampu terdapat gap sebesar -1,20.
- Pernyataan 1 mengenai perawat cepat memberi tanggapan terhadap keluhan pasien dan keluarganya terdapat gap sebesar -0,89. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap di RSUD H.Padjonga merasa tidak puas dengan pernyataan tersebut karena masih ada perawat yang lama dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien. Seperti pasien rawat inap di RSUD H.Padjonga yang baru ditempatkan diruang perawatan kemudian meminta tolong untuk dipasangkan infus kepada perawat, tetapi perawat tersebut lama dalam melakukan tindakan sehingga pasien tersebut menunggu sekitar kurang lebih 15-20 menit.

Apabila dilihat pada tabel 8, kualitas pelayanan dimensi Daya Tanggap (*Responsivennes*) memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 4,07 dan mean skor harapan sebesar 4,49 sehingga gap yang terjadi sebesar -0,42. Berdasarkan tabel 2.1, nilai gap sebesar -0,42 menunjukkan klasifikasi gap yang negatif yang dimana pasien kurang puas dengan kenyataan pelayanan yang diberikan dari dimensi Daya Tanggap (*Responsivennes*)dirumah sakit.

Berdasarkan gambar 4.3 diagram kartesius maka akan menghasilkan hasil sebagai berikut:

a. Kuadran I

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Daya Tanggap (*Responsivennes*) menunjukkan bahwa pernyataan 1 mengenai perawat cepat memberi tanggapan terhadap keluhan pasien dan keluarganya berada pada titik koordinat x(3.71), y (4.60) dan pernyataan 4 mengenai rumah sakit memberikan perhatian sepenuhnya terhadap pasien yang tidak mampu berada pada titik koordinat x(3.51), y(4.71) sehingga berada pada kuadran I, yang artinya direkomendasikan mendapatkan prioritas utama untuk segera dibenahi di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar karena dalam pelaksanaannya masih kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan keinginan pasien.

Pada kuadran ini terkait perawat yang lama dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pasien diharapkan agar petugas di

RSUD H. Padjonga lebih meningkatkan kesadaran untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Selain itu masalah terkait memberikan perhatian sepenuhnya terhadap pasien yang tidak mampu disarankan agar RSUD H. Padjonga menyamakan pasien yang lain tanpa membedakan.

b. Kuadran II

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) menunjukkan bahwa pernyataan 3 perawat cepat melaksanakan tugas sesuai intruksi dokter berada pada titik koordinat x (4.51), y (4.51) dan pernyataan 5 mengenai dokter selalu menanyakan keluhan pasien memiliki titik koordinat x (4.61), y (4.61) sehingga berada pada kuadran II, yang artinya direkomendasikan untuk wajib dipertahankan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pegawai harus mampu mempertahankan prestasi karena dianggap telah berhasil melaksanakan sesuai keinginan pasien.

c. Kuadran III

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) menunjukkan bahwa pernyataan 2 mengenai dokter memberikan kesempatan bertanya kepada pasien memiliki titik koordinat x (4.03), y(4.03) sehingga berada pada kuadran IV, yang artinya merupakan prioritas rendah di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pasien menganggap pelaksanaan pelayanan yang diberikan di rumah sakit cukup atau biasa-biasa saja.

d. Kuadran IV

Tidak ada pernyataan dalam dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang direkomendasikan perlu untuk dikurangi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kenyataan yang diberikan secara berlebihan.

**Empati (*Empathy*)**

Empati (*Empathy*) merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pasien dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Jayanti, 2016). Empati (*Empathy*) pada penelitian ini yaitu kemampuan petugas dalam memahami masalah pasien dengan berusaha menenangkan rasa cemas dengan penyakit yang diderita, memberikan pelayanan sesuai yang diinginkan dan melayani dengan cara bersikap sopan kepada pasien. Hasil penelitian diperoleh bahwa, nilai gap dimensi Empati (*Empathy*) yaitu:

- Pernyataan 4 mengenai perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah terdapat gap sebesar -1,26. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa pasien rawat inap di RSUD H. Padjonga masih merasa kurang puas terhadap pernyataan tersebut, karena pasien masih mendapati petugas yang memberikan jawaban terkait pertanyaan pasien dengan cuek

atau tidak ramah dengan raut muka yang sinis/jutek.

- Pernyataan 2 mengenai perawat memberikan pelayanan sesuai keinginan atau memahami kebutuhan pasien terdapat gap sebesar -0,20. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap di RSUD H. Padjonga merasa petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien masih kurang, karena masih ada pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan pasien seperti masalah pada atribut ruangan perawatan yaitu wastafel yang bocor dan lampu toilet/wc yang tidak berfungsi yang dapat membuat pasien tersebut merasa tidak nyaman.

Apabila dilihat pada tabel 4.9, kualitas pelayanan dimensi Empati (*Empathy*) memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 3,88 dan mean skor harapan sebesar 4,17 sehingga gap yang terjadi sebesar -0,29. Berdasarkan tabel 2.1, nilai gap sebesar -0,29 menunjukkan klasifikasi gap yang negatif yang dimana pasien kurang puas dengan kenyataan pelayanan yang diberikan dari dimensi Empati (*Empathy*) di rumah sakit.

Berdasarkan gambar 4.4 diagram kartesius maka akan menghasilkan hasil sebagai berikut:

a. Kuadran I

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Empati (*Empathy*) menunjukkan bahwa pernyataan 4 mengenai perawat dalam melayani bersikap sopan dan ramah berada pada titik koordinat x (3.51), y (4.76) sehingga berada pada kuadran I, yang artinya direkomendasikan mendapatkan prioritas utama untuk segera dibenahi di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar karena dalam pelaksanaannya masih kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan keinginan pasien.

Pada kuadran ini disarankan agar petugas di RSUD H. Padjonga lebih meningkatkan lagi sikap sopan dan ramah saat melakukan pelayanan, seperti dengan cara jika ada pasien yang bertanya sebaiknya petugas memberikan jawaban dengan sopan dan bersikap ramah serta jangan lupa untuk tersenyum, sehingga pasien merasa mau kembali menggunakan layanan di rumah sakit tersebut.

b. Kuadran II

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Empati (*Empathy*) menunjukkan bahwa pernyataan 2 mengenai perawat memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan memahami kebutuhan pasien berada pada titik koordinat x (4.51), y (4.71) sehingga berada pada kuadran II, yang artinya direkomendasikan untuk wajib dipertahankan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pegawai harus mampu mempertahankan prestasi karena dianggap telah berhasil melaksanakan sesuai keinginan pasien.

Pada kuadran ini, walaupun dianggap rumah sakit telah berhasil melaksanakan sesuai dengan keinginan pasien tetapi masih ada gap atau masalah, yaitu masih ada layanan yang tidak sesuai dengan keinginan pasien seperti masih ada masalah pada atribut diruang perawatan seperti wastafel yang bocor dan lampu toilet/wc yang tidak berfungsi. Disarankan agar pihak rumah sakit cepat dalam melakukan perbaikan terhadap wastafel dan lampu yang bermasalah agar pasien tidak terganggu dan merasa tidak nyaman oleh hal tersebut.

c. Kuadran III

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Empati (Empathy) menunjukkan bahwa pernyataan 1 mengenai dokter berusaha menenangkan rasa cemas pasien terhadap penyakit yang diderita memiliki titik koordinat x (3.71), y(3.71), pernyataan 3 mengenai dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup kepada pasien berada pada titik koordinat x (3.96), y (3.96) dan pernyataan 5 mengenai perawat selalu mendampingi pasien saat pasien membutuhkan berada pada titik koordinat x (3.71), y (3.71) sehingga berada pada kuadran III, yang artinya merupakan prioritas rendah di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar dimana pasien menganggap pelaksanaan pelayanan yang diberikan dirumah sakit cukup atau biasa-biasa saja.

d. Kuadran IV

Tidak ada pernyataan dalam dimensi Empati (Empathy) yang direkomendasikan perlu untuk dikurangi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kenyataan yang diberikan secara berlebihan.

**Jaminan (Assurance)**

Jaminan (Assurance) merupakan pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai rumah sakit untuk menumbuhkan rasa percaya pasien kepada rumah sakit (Jayanti, 2016). Jaminan (Assurance) pada penelitian yaitu perilaku petugas yang mampu menumbuhkan kepercayaan terhadap pasien, bersedia menanggapi keluhan pasien, memberikan waktu pelayanan yang cukup dan tenaga medis yang handal.

Hasil penelitian diperoleh bahwa, nilai gap dimensi Jaminan (Assurance) yaitu:

- a. Pernyataan 1 mengenai perawat memberikan pertolongan atas keluhan pasien dan cepat dirasakan hasilnya terdapat gap sebesar -0,35. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa pasien rawat inap di RSUD H. Padjonga merasa kurang puas dengan pernyataan tersebut karena masih ada perawat yang lama dalam memberikan tindakan terhadap keluhan pasien. Seperti pasien rawat inap di RSUD H. Padjonga yang baru ditempatkan diruang perawatan kemudian meminta tolong untuk dipasangkan infus kepada perawat, tetapi perawat tersebut lama dalam melakukan tindakan sehingga pasien tersebut menunggu sekitar kurang lebih 15-20 menit.

Apabila dilihat pada tabel 4.10, kualitas pelayanan dimensi Jaminan (Assurance) memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 4,53 dan mean skor harapan sebesar 4,60 sehingga gap yang terjadi sebesar -0,07. Berdasarkan tabel 2.1, nilai gap sebesar -0,07 menunjukkan klasifikasi gap yang negatif yang dimana pasien kurang puas dengan kenyataan pelayanan yang diberikan dari dimensi Jaminan (Assurance) dirumah sakit.

Berdasarkan gambar 4.5 diagram kartesius maka akan menghasilkan hasil sebagai berikut:

a. Kuadran I

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Jaminan (Assurance) menunjukkan bahwa pernyataan 1 mengenai perawat memberikan pertolongan atas keluhan pasien dan cepat dirasakan hasilnya berada pada titik koordinat x (4.41), y (4.76) sehingga berada pada kuadran I, yang artinya direkomendasikan mendapatkan prioritas utama untuk segera dibenahi di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar karena dalam pelaksanaannya masih kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan keinginan pasien.

Pada kuadran ini disarankan agar petugas lebih meningkatkan kesadaran untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pasien sehingga pasien tidak terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

b. Kuadran II

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Jaminan (Assurance) menunjukkan bahwa pernyataan 2 mengenai perawat sangat terampil saat melakukan tindakan berada pada titik koordinat x (4.76), y (4.76), pernyataan 3 mengenai tenaga medis bersedia menanggapi keluhan pasien berada pada titik koordinat x (4.60), y (4.60) dan pernyataan 5 mengenai rumah sakit didukung dengan tenaga medis yang handal sehingga menimbulkan kepercayaan pasien untuk sembuh berada pada titik koordinat x (4.71), y(4.71) sehingga berada pada kuadran II, yang artinya direkomendasikan untuk wajib dipertahankan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pegawai harus mampu mempertahankan prestasi karena dianggap telah berhasil melaksanakan sesuai keinginan pasien.

c. Kuadran III

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Jaminan (Assurance) menunjukkan bahwa pernyataan 4 mengenai dokter memberikan pelayanan yang cukup kepada pasien memiliki titik koordinat x (4.20), y (4.20) sehingga berada pada kuadran III, yang artinya direkomendasikan untuk wajib dipertahankan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pasien menganggap pelaksanaan

pelayanan yang diberikan dirumah sakit cukup atau biasa-biasa saja.

d. Kuadran IV

Tidak ada pernyataan dalam dimensi Jaminan (Assurance) yang direkomendasikan perlu untuk dikurangi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kenyataan yang diberikan secara berlebihan.

Penelitian ini tidak sebanding dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurulistiqa (2015) dalam penelitiannya sebagian responden merasa puas dengan petugas dalam memberikan pelayanan dengan tidak membedakan status sosial pasien.

### Keamanan

Keamanan merupakan kebebasan dari rasa takut atau bahaya, resiko dan keragu-raguan yang dirasakan oleh konsumen (Jayanti, 2016). Keamanan pada penelitian ini yaitu kebebasan dari rasa takut atau bahaya yang dirasakan oleh pasien.

Hasil penelitian diperoleh bahwa, nilai gap dimensi Keamanan yaitu:

- a. Pernyataan 4 mengenai fasilitas seperti ruangan untuk pasien sudah aman terdapat gap sebesar -0,50. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rawat inap di RSUD H. Padjonga merasa fasilitas ruangan khususnya pada lampu toilet/wc yang tidak berfungsi dianggap tidak aman dan menjadi masalah, karena akan rawan terjadi bahaya terhadap pasien maupun keluarga pasien yang menggunakan toilet/wc tersebut terutama pada pasien yang lanjut usia. Apabila dilihat pada tabel 4.11, kualitas pelayanan dimensi Keamanan memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 4,37 dan mean skor harapan sebesar 4,47 sehingga gap yang terjadi sebesar -0,10. Berdasarkan tabel 2.1, nilai gap sebesar -0,10 menunjukkan klasifikasi gap yang negatif yang dimana pasien kurang puas dengan kenyataan pelayanan yang diberikan dari dimensi Keamanan dirumah sakit.

Berdasarkan gambar 4.6 diagram kartesius maka akan menghasilkan hasil sebagai berikut:

a. Kuadran I

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Keamanan menunjukkan bahwa pernyataan 4 mengenai fasilitas seperti ruangan untuk pasien sudah aman berada pada titik koordinat x (4,00), y (4,50) sehingga berada pada kuadran I, yang artinya direkomendasikan mendapatkan prioritas utama untuk segera dibenahi di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar karena dalam pelaksanaannya masih kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan keinginan pasien.

Pada kuadran ini terkait masalah ruangan yang tidak aman khususnya pada lampu toilet/wc yang tidak berfungsi disarankan agar RSUD H. Padjonga memonitoring atau selalu mengecek jumlah stok lampu yang ada agar stok lampu selalu tersedia sehingga jika ada lampu yang tidak berfungsi pada ruangan maka langsung dapat dilakukan perbaikan.

b. Kuadran II

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Keamanan menunjukkan bahwa pernyataan 1 mengenai pegawai/petugas rumah sakit selalu memberikan rasa aman kepada pasien terhadap barang yang dibawa berada pada titik koordinat x(4,76), y (4,76) dan pernyataan 5 yaitu petugas rumah sakit memberikan rasa aman terhadap barang yang dibawa pasien/keluarga pasien berada pada titik koordinat x (4,76), y (4,76) sehingga berada pada kuadran II, yang artinya direkomendasikan untuk wajib dipertahankan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pegawai harus mampu mempertahankan prestasi karena dianggap telah berhasil melaksanakan sesuai keinginan pasien.

c. Kuadran III

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Keamanan menunjukkan bahwa pernyataan 2 mengenai tempat parkir, koridor, ruang tunggu sangat aman berada pada titik koordinat x (4,00), y (4,00) dan pernyataan 3 mengenai fasilitas seperti tempat tidur untuk pasien sudah aman berada pada titik koordinat x (4,33), y (4,33) sehingga berada pada kuadran III, yang artinya menunjukkan prioritas rendah di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar dan pasien menganggap pelaksanaan pelayanan yang diberikan dirumah sakit cukup atau biasa-biasa saja.

d. Kuadran IV

Tidak ada pernyataan dalam dimensi Keamanan yang direkomendasikan perlu untuk dikurangi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kenyataan yang diberikan secara berlebihan.

### Komunikasi

Komunikasi yaitu mendengarkan apa yang dikatakan konsumen dan membantu konsumen untuk mendapatkan informasi sesuai dengan bahasa yang dimengerti oleh konsumen (Jayanti, 2016). Komunikasi pada penelitian yaitu mendengarkan apa yang dikatakan oleh pasien dan memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.

Hasil penelitian diperoleh bahwa, nilai gap dimensi Komunikasi yaitu:

- a. Pernyataan 4 mengenai pegawai memberikan informasi kepada pasien dengan mudah dan jelas terdapat gap sebesar -0,42. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa dari pasien rawat inap RSUD H. Padjonga masih merasa petugas dalam memberikan informasi masih kurang jelas karena adanya perbedaan bahasa yang dimiliki.

Apabila dilihat pada tabel 4.12, kualitas pelayanan dimensi Komunikasi memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 4,50 dan mean skor harapan sebesar 4,59 sehingga gap yang terjadi sebesar -0,08. Berdasarkan tabel 2.1, nilai gap sebesar -0,08 menunjukkan klasifikasi gap yang negatif yang dimana pasien kurang

puas dengan kenyataan pelayanan yang diberikan dari dimensi Komunikasidirumah sakit.

Berdasarkan gambar 4.7 diagram kartesius maka akan menghasilkan hasil sebagai berikut:

a. Kuadran I

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Komunikasi menunjukkan bahwa pernyataan 4 mengenai pegawai memberikan informasi kepada pasien dengan mudah dan jelas berada pada titik koordinat  $x(4.34)$ ,  $y(4.76)$  sehingga berada pada kuadran I, yang artinya direkomendasikan mendapatkan prioritas utama untuk segera dibenahi di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar karena dalam pelaksanaannya masih kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan keinginan pasien.

Pada kuadran ini disarankan untuk petugas kesehatan di RSUD H. Padjonga dalam memberikan informasi sekiranya petugas bisa melihat atau mengetahui penggunaan bahasa yang dimiliki oleh pasien agar pasien mengerti tujuan dan maksud dari informasi yang diberikan dan bisa dipahami dengan baik.

b. Kuadran II

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Komunikasi menunjukkan bahwa pernyataan 1 mengenai pegawai selalu mengkomunikasikan informasi mengenai tugas, kebijakan terkait pelayanan berada pada titik koordinat  $x(4.76)$ ,  $y(4.76)$  dan pernyataan 5 mengenai pegawai mampu menjelaskan dengan baik prosedur pelayanan kesehatan kepada pasien berada pada titik koordinat  $x(4.59)$ ,  $y(4.59)$  sehingga berada pada kuadran II, yang artinya direkomendasikan untuk wajib dipertahankan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pegawai harus mampu mempertahankan prestasi karena dianggap telah berhasil melaksanakan sesuai keinginan pasien.

c. Kuadran III

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Komunikasi menunjukkan bahwa pernyataan 2 mengenai pegawai dengan mudah dapat melakukan hubungan komunikasi dengan pasien berada pada titik koordinat  $x(4.41)$ ,  $y(4.41)$  dan pernyataan 3 mengenai pegawai mampu melayani dan berkomunikasi dengan masyarakat umum/keluarga pasien berada pada titik koordinat  $x(4.41)$ ,  $y(4.41)$  sehingga berada pada kuadran III, yang artinya direkomendasikan untuk wajib dipertahankan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pasien menganggap pelaksanaan pelayanan yang diberikan dirumah sakit cukup atau biasa-biasa saja.

d. Kuadran IV

Tidak ada pernyataan dalam dimensi Komunikasi yang direkomendasikan perlu untuk dikurangi. Hal ini menunjukkan bahwa

tidak ada kenyataan yang diberikan secara berlebihan.

### Mengerti Konsumen

Mengerti konsumen yaitu memunculkan upaya untuk mengenal dan memahami konsumen, serta mengerti apa yang dibutuhkan konsumen (Jayanti, 2016). Mengerti konsumen pada penelitian ini yaitu memunculkan upaya untuk mengenal dan memahami pasien serta mengerti apa yang dibutuhkan.

Hasil penelitian diperoleh bahwa, nilai gap dimensi Mengerti Konsumen yaitu:

a. Pernyataan 5 mengenai tanggapan yang baik oleh petugas kesehatan ketika menjawab pertanyaan yang diajukan pasien/keluarga pasien terdapat gap sebesar -0,6. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa pasien masih mendapati petugas di RSUD H. Padjonga memberikan tanggapan yang kurang baik. Seperti pada saat pasien bertanya kepada petugas lantas petugas memberikan jawaban yang cuek dan dengan ekspresi yang sinis/jutek.

Apabila dilihat pada tabel 4.13, kualitas pelayanan dimensi Mengerti Konsumen memiliki nilai mean skor kenyataan sebesar 4,43 dan mean skor harapan sebesar 4,55 sehingga gap yang terjadi sebesar -0,12. Berdasarkan tabel 2.1, nilai gap sebesar -0,12 menunjukkan klasifikasi gap yang negatif yang dimana pasien kurang puas dengan kenyataan pelayanan yang diberikan dari dimensi Mengerti Konsumendirumah sakit.

Berdasarkan gambar 4.8 diagram kartesius maka akan menghasilkan hasil sebagai berikut:

a. Kuadran I

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Mengerti Konsumen menunjukkan bahwa pernyataan 5 mengenai tanggapan yang baik oleh petugas kesehatan ketika menjawab pertanyaan yang diajukan pasien/keluarga pasien berada pada titik koordinat  $x(3.95)$ ,  $y(4.57)$  sehingga berada pada kuadran I, yang artinya direkomendasikan mendapatkan prioritas utama untuk segera dibenahi di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar karena dalam pelaksanaannya masih kurang memuaskan atau tidak sesuai dengan keinginan pasien.

Pada kuadran ini disarankan agar petugas di RSUD H. Padjonga lebih meningkatkan lagi sikap yang baik dan ramah kepada pasien dengan cara menjawab pertanyaan pasien dengan tanggapan yang baik dan selalu tersenyum, sehingga pasien merasa mau kembali menggunakan layanan dirumah sakit tersebut.

b. Kuadran II

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Mengerti Konsumen menunjukkan bahwa pernyataan 1 mengenai petugas kesehatan mampu memahami kebutuhan pasien berada pada titik koordinat  $x(4.61)$ ,  $y(4.61)$ , pernyataan 2 mengenai petugas

kesehatan mampu memberikan pemahaman saat proses pelayanan kesehatan diberikan kepada pasien yang berada pada titik koordinat x (4.76), y (4.76) dan pernyataan 3 mengenai petugas kesehatan mampu melaksanakan tugasnya untuk pemulihan kepada pasien berada pada titik koordinat x (4.60), y (4.60) sehingga berada pada kuadran II, yang artinya direkomendasikan untuk wajib dipertahankan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pegawai harus mampu mempertahankan prestasi karena dianggap telah berhasil melaksanakan sesuai keinginan pasien.

c. Kuadran III

Berdasarkan diagram kartesius pada dimensi Mengerti Konsumen menunjukkan bahwa pernyataan 4 mengenai petugas kesehatan memiliki pengetahuan yang luas berada pada titik koordinat x (4.21), y (4.21) sehingga berada pada kuadran III, yang artinya direkomendasikan untuk wajib dipertahankan di RSUD H. Padjonga Daeng Ngalle Kabupaten Takalar. Hal ini menunjukkan bahwa dalam dimensi ini pasien menganggap pelaksanaan pelayanan yang diberikan di rumah sakit cukup atau biasa-biasa saja.

d. Kuadran IV

Tidak ada pernyataan dalam dimensi Mengerti Konsumen yang direkomendasikan perlu untuk dikurangi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada kenyataan yang diberikan secara berlebihan.

# **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harapan dan kenyataan pasien pada variabel Berwujud (*Tangible*) nilai gap sebesar -1.07 menunjukkan klasifikasi gap negatif, variabel Keandalan (*Reliability*) nilai gap sebesar -0.33 menunjukkan klasifikasi gap negatif, variabel Daya Tanggap (*Responsiveness*) nilai gap sebesar -0.42 menunjukkan klasifikasi gap negatif, variabel Empati (*Empathy*) nilai gap sebesar -0.29 menunjukkan klasifikasi gap negatif, variabel Jaminan (*Assurance*) nilai gap sebesar -0.07 menunjukkan klasifikasi gap negatif, variabel Keamanan nilai gap sebesar -0.10 menunjukkan klasifikasi gap negatif, variabel Komunikasi nilai gap sebesar -0.08 menunjukkan klasifikasi gap negatif dan variabel Mengerti Konsumen nilai gap sebesar -0.12 menunjukkan klasifikasi gap negatif.

# **DAFTAR PUSTAKA**

Agus Supratman. 1997. *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Bidan Berstatus Pegawai Tidak Tetap (PTT) di Kabupaten Bekasi Tahun 1997*. Tesis Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia. Depok. Jakarta.

Dahlan, S. 2005. *Manajemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Depkes RI. 2007. *Standar Pelayanan Kebidanan*. Departemen Kesehatan RI. Jakarta

Handoko, T. Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : BPFE.

Hasibuan. 2006. *Organisasi dan Motivasi*. PT. Bumi Aksara.

Hikma, Satriani. 2008. *Konsep Kebidanan*. Watampone: Akademi Kebidanan Batari Toja.

Hayadi, Firman, Kristiani. 2007. *Analisis Kinerja Bidan Puskesmas dalam Pelayanan Antenatal di Bengkulu Selatan*. Yogyakarta : UGM

Ilyas. Yalis. 2001. *Kinerja Teori Penilaian & Penelitian*. Pusat Kajian Ekonomi Kesehatan FKM UI Depok.

Istijanto. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.

Mankunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.

Minardi. 2001. *Motivasi dan Pemotivasian Dalam Manajemen*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Notoadmojo, S. 2003. *Metodologi Penelitian kesehatan. Cetakan Ketiga*. Jakarta : Murni Kencana.

Notoatmojo, S. 2002. *Metodologi Penelitian Kesehatan. Cetakan Kedua*. Jakarta : PT Rineka Cipta.

Prawirosentono, S. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta : BPFE.

Ratnaningsi. 2010. *Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kinerja Bidan Desa dalam Memberikan Pelayanan Antenatal di Kabupaten Maros Tahun 2010*. Tesis. Makassar : Fakultas kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Rumah Sakit khusus Daerah Ibu dan Anak Siti Fatimah. 2011. *Profil Rumah Sakit Siti Fatimah Makassar*. Makassar

Salamuk, dkk. 2007. *Evaluasi Kinerja Bidan Puskesmas Dalam Pelayanan Antenatal di Kabupaten Puncak Jaya, Tesis Program Magister Kebijakan dan Manajemen Kesehatan UGM*. Yogyakarta.

Santoso, S. 2000. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Sarti, P. 2010. *Kinerja Petugas Kesehatan di Puskesmas Makassar Kota Makassar tahun 2010*. Skripsi. Makassar. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Hasanuddin.

Shobiroh, Azmah. 2011. *Penilaian Kinerja*.

Siagian, Sondang P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara

Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Penerbit STIE YKPN

Soekidjo. 2010. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.

Sudrajat, Akhmat. 2007. *Teori- Teori Motivasi*.

Sugandi, S. 1997. *Faktor-faktor Yang Berhubungan Dengan Kinerja Bidan Desa di Kabupaten Tasikmalaya Jawa Barat*. Jakarta : Program Pascasarjana Universitas Indonesia.

Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : CV. Alfabeta.

Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian. Suatu Pendekatan Praktik*. Bandung : Alfabeta.



- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sunarti. 2010. *Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Bidan di Kabupaten Bone Bolango Profinsi Gorontalo Tahun 2010*. Makassar : Tesis Program Pascasarjana Universitas Hasanuddin.
- Sri Hariani A. 2008. *Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi Karyawan RSIA Siti Fatimah*. Makassar : Tesis FKM UNHAS Makassar.
- Stang. 2005. *Biostatistik Inferensial*. Makassar : Jurusan Biostatistik FKM UNHAS.
- Tiro, Muhammad Arif. 1999. *Dasar-Dasar Statistika*. Makassar : Makassar State University Press.
- Wahyuningsih & Zein. 2005. *Etika Profesi Kebidanan*. Yogyakarta : Fitramaya.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT Rajawali Grafindo Persada.
- Winardi. 2002. *Motivasi dan Pemotivasian Dalam Manajemen*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Penerbit Salemba Empat.