

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### 5.1 Pembahasan Service Quality

Penilaian akan tinggi rendahnya *servqual* akan bergantung pada bagaimana pelanggan merasa *service performance* yang diterimanya berada dalam *service performance* yang diharapkannya. Pada bagian ini akan dibahas perhitungan Gap antara nilai kepentingan dan nilai kepuasan yang biasa disebut dengan *Servqual Score*. *Servqual Score* pada tiap atributnya dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.1 Skor Servqual Pada Tiap Atribut

No	Atribut	Persepsi/ Kepuasan	Ekspektasi /Harapan	Skor Servqual
A	<b>TANGIBLE/NYATA</b>			
1	Tata ruang dan line pelayanan yang memudahkan pasien BPJS	3.13	3.96	-0.83
2	Peralatan medis/administrasi bersih dan lengkap	3.27	4.1	-0.83
3	Ruang Tunggu administrasi bersih dan nyaman	3.1	3.9	-0.8
4	Peralatan/fasilitas yang digunakan petugas administrasi lengkap	3.1	3.9	-0.8

No	<b>EMPATHY/EMPATI</b>	<b>Persepsi/ Kepuasan</b>	<b>Ekspektasi /Harapan</b>	<b>Skor Servqual</b>
5	Petugas administrasi peduli terhadap keluhan/ masalah peserta BPJS	3.27	3.2	-0.07
6	Petugas administrasi memberikan perhatian khusus pada tiap peserta BPJS	3.17	3.1	-0.07
7	Petugas administrasi mau mendengarkan keluhan peserta maupun keluarganya	3.2	3.2	0
8	Pelayanan kepada semua peserta sama tanpa memandang status sosial ekonomi	3.23	3.2	0.03
	<b>REABILITY/KEANDALAN</b>			
9	Pemeriksaan peserta BPJS oleh Dokter dilakukan sesuai jadwal	3.1	3	0.1
10	Pelayanan pendaftaran <i>check up</i> peserta BPJS cepat dan tepat	3.1	3.1	0
11	Fasilitas rumah sakit atau medis yang diterima peserta BPJS lengkap	3.23	3.2	0.03
12	Prosedur pelayanan medis peserta BPJS mudah atau sama dengan pasien non BPJS	2.86	2.9	-0.04

No	<b>RESPONSIVENESS/KETANGGAPAN</b>	<b>Persepsi/Kepuasan</b>	<b>Ekspektasi/Harapan</b>	<b>Skor Servqual</b>
13	Proses pengambilan resep obat peserta BPJS cepat	3.33	3.27	0.06
14	Petugas apotik cepat merespon peserta yang membutuhkan informasi mengenai obat	2.96	3.1	-0.14
15	kualitas Obat yang diterima peserta BPJS sama baik dengan non BPJS atau Obat paten	3.03	3.17	-0.14
16	Petugas apotik cepat menyelesaikan keluhan/masalah peserta BPJS	3.13	3.13	0
	<b>ASSURANCE/KEPASTIAN</b>			
17	Petugas medis bersikap ramah	3.16	3.17	-0.01
18	Petugas medis bersikap sopan	3.26	3.23	0.03
19	Petugas medis terampil melayani peserta	3.16	3.13	0.03
20	Petugas administrasi mampu menjawab pertanyaan peserta mengenai administrasi BPJS	3.2	3.2	0

Dari table diatas dapat diketahui score *Servqual* dari masing-masing atribut dan diprioritaskan berdasarkan kesenjangan yang ada antara kepentingan atau harapan pelanggan dan kinerja atau kepuasan yang dirasakan pelanggan mendapat hasil minus yang artinya pelanggan belum merasa puas dengan pelayanan RS. Panti Nugorho dan selanjutnya akan di jabarkan menggunakan Diagram Kartesius sehingga mendapatkan atribut yang diprioritaskan untuk dilakukan perbaikan..

## 5.2 Pembahasan Diagram kartesius IPA

Dalam kuadran 1 dapat dilihat pada gambar 4.2 (Diagram Kartesius Semua Atribut Pada Dimensi Kualitas Pelayanan) yang ada dalam kuadran 1 adalah P2 (Ruang Tunggu administrasi bersih), P11 (Fasilitas rumah sakit atau medis yang diterima peserta BPJS lengkap), P13 (Proses pengambilan resep obat peserta BPJS cepat), P18 (Petugas medis bersikap sopan), P20 (Petugas administrasi mampu menjawab pertanyaan peserta mengenai administrasi BPJS) Berdasarkan gambar 1.3. yang berarti pelanggan sudah menganggap variabel-variabel tersebut sangat penting sekaligus telah mencapai kinerja yang memuaskan dan patut dipertahankan. Walau demikian, pelanggan juga berharap perlu ada peningkatan kualitas dari variabel tersebut untuk menjaga performanya agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Dalam kuadran 2 terdapat atribut P1 (Tata ruang dan line pelayanan yang memudahkan pasien BPJS), P3 (Ruang Tunggu administrasi nyaman), P4 (Peralatan/fasilitas yang digunakan petugas administrasi lengkap), Hal tersebut berarti pelanggan mengharapkan tingkat kepentingan yang tinggi, namun performa dari pelayanan tersebut kurang maksimal sehingga perlu ada perbaikan yang lebih fokus pada criteria tersebut. Kuadran ini membutuhkan perhatian yang ekstra dalam meningkatkan performansi setiap atribut pelayanannya, agar kepuasan konsumen lebih terjaga.

Dalam kuadran 3 terdapat atribut. Berdasarkan gambar 4.2. terdapat 6 pertanyaan yang masuk dalam kuadran 3 IPA yaitu P9 (Pemeriksaan peserta BPJS oleh Dokter dilakukan sesuai jadwal), P10 (Pelayanan pendaftaran check up peserta BPJS cepat dan tepat), P12 (Prosedur pelayanan medis peserta BPJS mudah atau sama dengan pasien non BPJS), P14 (Petugas apotik cepat merespon peserta yang membutuhkan informasi mengenai obat), P15 (kualitas Obat yang diterima peserta BPJS sama baik dengan non BPJS atau Obat paten), P16 (Petugas apotik cepat menyelesaikan keluhan/masalah peserta BPJS), P17 (Petugas medis bersikap ramah), P19 (Petugas medis terampil melayani pasien BPJS). Responden menganggap bahwa variabel-variabel tersebut merupakan variabel dengan tingkat kepentingan dan performansi yang rendah sehingga pelanggan tidak merasa terganggu akan rendahnya kinerja rumah sakit karena bukan menjadi prioritas utama. Meskipun responden menganggap variable-variable termasuk masuk dalam kategori low priority, namun

pihak RS Panti Nugroho tetap harus melakukan perbaikan terhadap variable pelayanan tersebut setelah mendahulukan perbaikan pada variabel yang menjadi prioritas utama.

Pada kuadran 4 Berdasarkan Gambar 4.2, terdapat 3 kriteria penilaian yang masuk dalam kuadran IV yaitu adalah P5 (Petugas administrasi peduli terhadap keluhan/masalah peserta BPJS), P6 (Petugas administrasi memberikan perhatian khusus pada tiap peserta BPJS), P7 (Petugas administrasi mau mendengarkan keluhan peserta maupun keluarganya), P8 (Pelayanan kepada semua peserta sama tanpa memandang status sosial ekonomi), Responden menganggap bahwa variable-variabel tersebut memiliki tingkat kepentingan yang rendah namun memiliki performansi yang cukup tinggi. Walaupun performansi dari pihak Rumah sakit cukup tinggi namun responden menganggap variabel-variabel tersebut bukan prioritas dengan tingkat kepentingan yang rendah. Hal ini terlihat sebagai sesuatu yang berlebihan karena kurang memberikan nilai bagi

