

# Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Menggunakan Metoda *Service Quality* (Servqual)\*

INDRA RUSNADI, SUGIH ARIJANTO, CAECILIA S.W.

Jurusan Teknik Industri  
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: indrarusnadi@yahoo.com

## ABSTRAK

*Rumah sakit x ingin meningkatkan daya saingnya dalam meningkatkan kualitas layanan karena selama ini masih terdapat keluhan-keluhan dari pelanggannya, sehingga dibutuhkan pengukuran untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan untuk layanan rawat inap. Tujuan dari penelitian ini untuk memberikan usulan peningkatan kualitas layanan kepada rumah sakit. Metoda yang digunakan dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan yaitu metoda service quality yang diperkenalkan oleh Parasuraman. Nilai rata-rata SERVQUAL gap 5 untuk semua layanan rawat inap pada rumah sakit x adalah -0,238 yang berarti layanan yang diberikan kurang bisa memuaskan pasien, permasalahan utama yang terjadi adalah pada gap 2, Sehingga manajemen rumah sakit membutuhkan perbaikan pada penyusunan standar.*

**Kata kunci:** *Kepuasan Pelanggan, SERVQUAL, Analisis Gap, Usulan Peningkatan*

## ABSTRACT

*The X hospital wants to increase its competitive in improving the quality of service because there are still have a complaints from customers, so that the measurements needed to determine the level of customer satisfaction for opname services. The purpose of this study is to provide suggestions to improve the quality of hospital services. The method used in measuring the level of customer satisfaction is service quality method that whose introduced by Parasuraman. The average value of SERVQUAL gap 5 for all opname services in the hospital x is -0.238 which means services rendered less able to satisfy patients, the main problem that occurs is at gap 2, So the management of hospital is need to fixed in standart performance.*

**Keywords:** *Customer satisfaction, SERVQUAL, Gap Analysis, Proposed Improvement*

---

\* Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan pembimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional.

## **1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Pengantar**

Perusahaan-perusahaan pada masa sekarang baik dalam bidang manufaktur maupun bidang jasa dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas layanannya. Sama halnya seperti perusahaan jasa rumah sakit terutama di daerah Kota Bandung, semua rumah sakit di Kota Bandung terus menerus meningkatkan kualitas layanannya hal ini terjadi senantiasa karena adanya tuntutan dari konsumen yang seiring jalanya waktu semakin pintar dalam menentukan jasa yang akan digunakannya. Hal inilah yang memicu persaingan antar rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanannya agar kepuasan konsumen yang menggunakan layanannya dapat terpenuhi dengan sangat baik. Meningkatkan daya saing adalah suatu keharusan karena dengan begitu rumah sakit tidak tertinggal oleh rumah sakit kompetitor lainnya dan juga tidak ditinggalkan oleh pelanggan-pelanggannya.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Rumah sakit X ingin meningkatkan kualitas layanannya dikarenakan juga selama ini masih terdapat keluhan-keluhan oleh pelanggannya terutama di bagian pelayanan rawat inap. Keluhan yang sering muncul dari pelanggan pelayanan rawat inap yaitu lamanya transaksi adminitrasinya begitu pula dengan kenyamanan kamar rawat inapnya, dengan dilakukannya peningkatan kualitas layanannya diharapkan keluhan yang selama ini ada diharapkan dapat teratasi hal ini semata-mata dapat menjaga kepuasan pelanggan yang nantinya berdampak pada loyalitas pelanggan tersebut dan juga baik untuk citra rumah sakit agar selalu mendapatkan kepercayaan di kalangan masyarakat, Hal ini juga merupakan landasan untuk meningkatkan daya daing dengan para kompetitor rumah sakit lainnya. Penjelasan diatas menjelaskan bahwa peningkatkan daya saing terhadap kualitas layanan sebagai elemen penting dalam terjaganya kepuasan konsumen dan juga sebagai penunjang keberhasilan rumah sakit dalam persaingan dengan kompetitor-kompetitor lainnya yang akan berdampak kepada keberlangsungan usahanya. Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu dengan mengukur tingkat kepuasan pelanggan, dimana hasil pengukuran nantinya sebagai acuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan yang harus dilakukan oleh pihak rumah sakit dan mengetahui akar permasalahan dari penyebab terjadinya ketidakpuasan pasien yang terdapat pada setiap layanannya. Untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dibutuhkan suatu metoda yang sangat baik agar didapatkan hasil pengukuran yang akurat dan metoda yang digunakan adalah metoda *Service Quality (SERVQUAL)* yang diperkenalkan oleh Parasuraman.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan Penelitian yang ingin dicapai adalah memberikan rekomendasi peningkatan kualitas layanan kepada pihak rumah sakit yang diharapkan menjadi salah satu fondasi untuk meningkatkan daya saing.

### **1.4 Pembatasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Gap 4 tidak digunakan karena penelitian difokuskan pada faktor-faktor internal dan juga karna minimnya atau hampir tidak ada iklan dari pihak rumah sakit baik dalam media cetak maupun media elektronik.

2. Kelas-kelas rawat inap yang terdapat pada penelitian ini yaitu kelas 1, 2 dan 3 dan untuk kelas VIP tidak dicantumkan karena permasalahan perizinan ruangan tersebut untuk diteliti.
3. Responden yang dipilih minimal dirawat selama tiga hari.
4. Kuesioner tambahan hanya disebarakan kebeberapa manager dan pegawai.

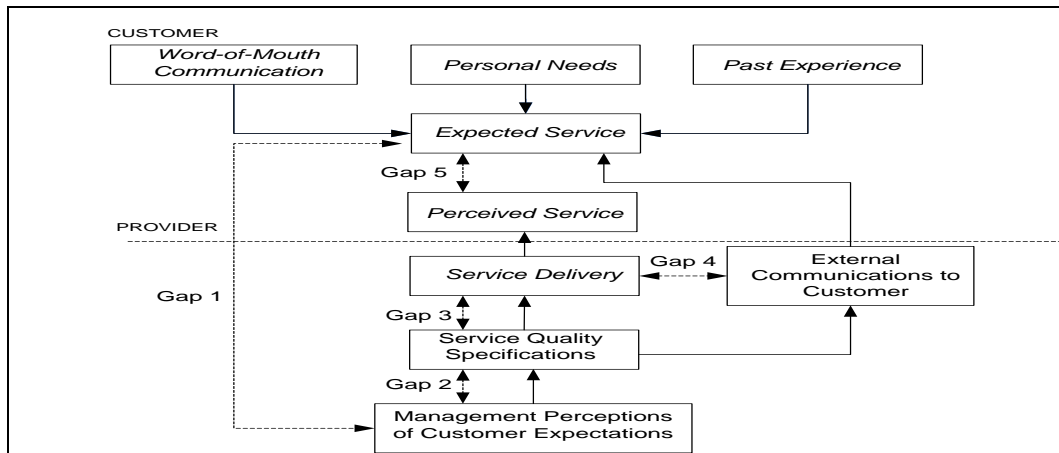
## 2. STUDI LITERATUR

Terdapat lima dimensi pokok kualitas jasa pelayanan menurut Parasuraman (1990) diantaranya adalah sebagai berikut.

1. *Tangible* (berwujud)  
Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* (kehandalan)  
Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness* (ketanggapan)  
kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* (Jaminan)  
Pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. *Empathy* (empati)  
Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman dari pelanggan.

*SERVQUAL* adalah sebuah alat pengukuran kualitas jasa dari Parasuraman dkk (1990) yang dibuat dalam sebuah skala *multi-item*. *SERVQUAL* dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan, harapan, persepsi konsumen, dan kesenjangan (*gap*) yang ada di model kualitas jasa dengan membandingkan kinerja suatu pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Skala *multi-item SERVQUAL* terdiri atas dua bagian pertanyaan. Bagian pertama adalah pertanyaan mengenai harapan konsumen. Pertanyaan ini diajukan kepada konsumen untuk mengukur harapan atau ekspektasi konsumen terhadap pelayanan yang akan didapatkannya dari perusahaan. Bagian kedua adalah pertanyaan mengenai penilaian konsumen. Pertanyaan ini diajukan kepada konsumen untuk mengukur penilaian atau persepsi konsumen terhadap pelayanan yang dirasakannya.

Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Menggunakan Metoda Service Quality (SERVQUAL)



Gambar 1. Model Konseptual **SERVQUAL**

Keterangan gambar akan dijelaskan pada poin-poin berikut ini.

1. Gap 1 merupakan suatu kesenjangan yang terjadi antara ekspektasi konsumen dengan persepsi pihak manajemen suatu perusahaan pelayanan jasa. Gap 1 menunjukkan bahwa dapat terjadi perbedaan antara harapan yang sebenarnya diinginkan pelanggan dengan persepsi pihak manajemen mengenai harapan seorang pelanggan.
2. Gap 2 merupakan kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen mengenai ekspektasi pelanggan dengan spesifikasi kualitas pelayanan. Kesenjangan kedua ini dapat terjadi karena kurangnya komitmen pihak manajemen dalam mempertahankan kualitas pelayanan.
3. Gap 3 merupakan kesenjangan yang terjadi antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan pelayanan yang diberikan pada pelanggan (*service delivery*). Hal ini dapat terjadi karena ambiguitas dan konflik wewenang/tanggung jawab antar personel, ketidaksesuaian penempatan personel, ketidaksesuaian penerapan teknologi.
4. Gap 4 merupakan kesenjangan yang terjadi antara pelayanan jasa yang diberikan kepada pelanggan dengan komunikasi eksternal. Pelanggan memiliki ekspektasi terhadap pernyataan yang dibuat perusahaan melalui komunikasi eksternal, yaitu melalui pemasaran. Akan tetapi janji tersebut tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan.
5. Gap 5 merupakan kesenjangan yang terjadi antara pelayanan yang diterima oleh pelanggan (persepsi pelanggan) dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan (ekspektasi pelanggan).

Langkah-langkah yang perlu dilakukan pada metode *SERVQUAL* adalah sebagai berikut.

1. Tentukan rata-rata nilai persepsi ( $\bar{P}$ ) untuk setiap variabel dengan persamaan

$$\bar{P} = \frac{\sum_{i=1}^n P_i}{n} \quad (1)$$

dimana :  $P_i$  = Nilai persepsi yang diberikan pelanggan atau manajemen untuk pertanyaan ke -  $i$

$n$  = Jumlah responden

2. Tentukan rata-rata nilai harapan ( $\bar{E}$ ) untuk setiap variabel dengan persamaan sebagai berikut:

$$\bar{E} = \frac{\sum_{i=1}^n E_i}{n} \quad (2)$$

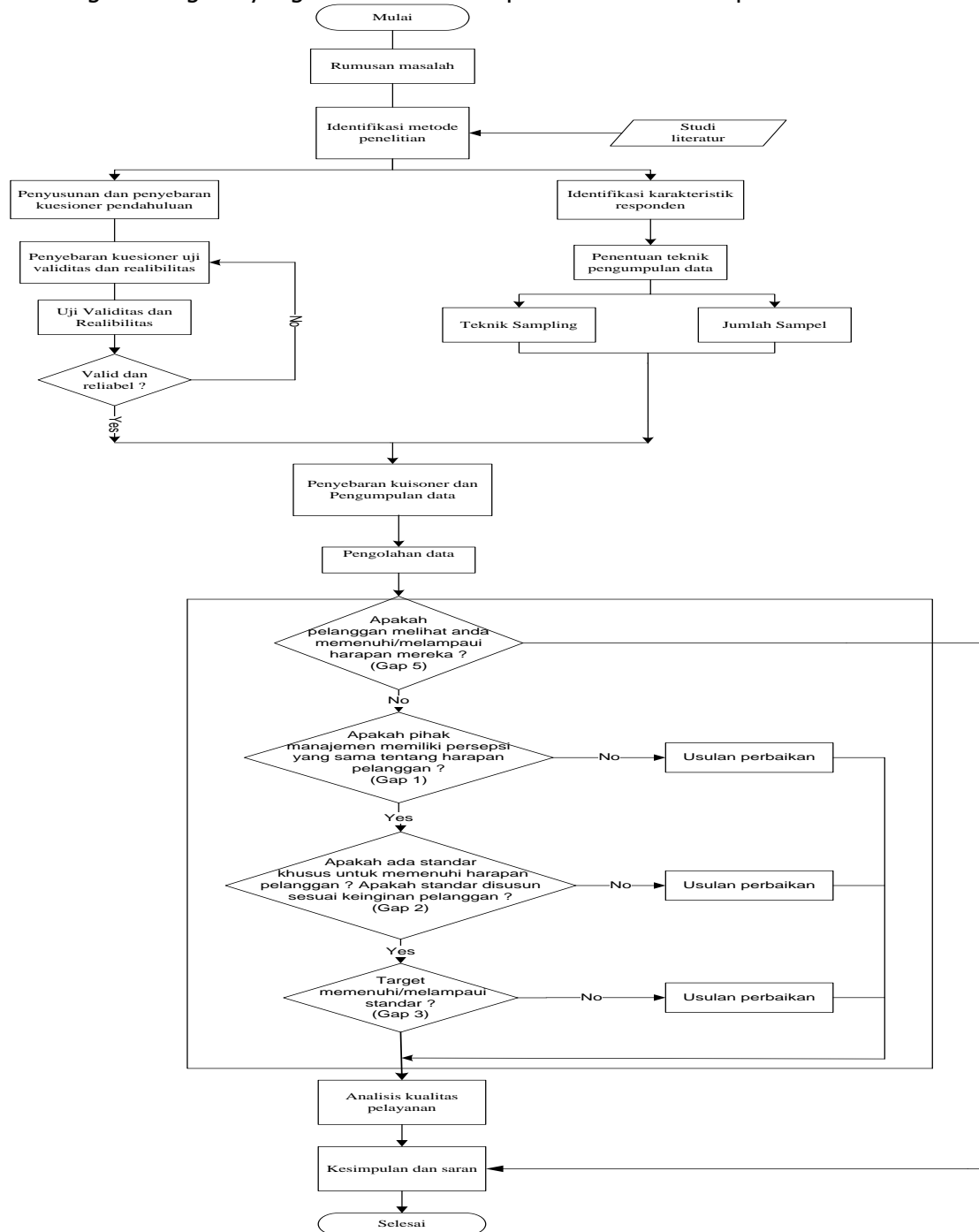
dimana:  $E_i$  = Nilai harapan yang diberikan pelanggan untuk pertanyaan ke -  $i$   
 $n$  = Jumlah responden

3. Tentukan *SERVQUAL* score ( $S$ ) untuk setiap variabel dengan persamaan sebagai berikut :

$$S = \bar{P} - \bar{E} \tag{3}$$

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

Berikut langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 2. Metodologi Penelitian**

*Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Rawat Inap Menggunakan Metoda Service Quality (SERVQUAL)*

Pada Gambar 2, tahapan yang dilakukan pertama kali dalam penelitian ini yaitu penyusunan atribut kuesioner yang mengacu pada kelima dimensi parasuraman, kemudian kuesioner pertama yaitu kuesioner pendahuluan dibagikan untuk mereduksi atribut yang ada, kemudian setelah direduksi masuk kepada kuesioner utama yaitu kuesioner gap 5 yang dibagikan kepada pelanggan yaitu kuesioner persepsi, ekspektasi dan kepentingan, lalu kemudian untuk kuesioner gap 1 dibagikan kepada pihak manajemen dan untuk kuesioner gap 2, gap 3 dan kuesioner tambahan diisi dengan cara mewawancarai pihak yang terkait. Setelah penyebaran kuesioner yang kemudian data tersebut diolah maka dilakukan analisis untuk setiap gapnya dan diberikan usulan perbaikan yang kemudian diambil kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan.

#### 4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

##### 4.1 Atribut-Atribut Penelitian

Berikut merupakan atribut-atribut yang diturunkan ke dimensi parasuraman dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Atribut Kelima Dimensi**

Dimensi	Sub Dimensi	Deskripsi	Item Pertanyaan
Tangibles	Fasilitas fisik	Meliputi keadaan ruangan	Kamar rawat inap yang nyaman, rapih dan bersih
	Perlengkapan	Alat-alat (meliputi alat-alat bantu)	Memadainya makanan yang diberikan
			Memadainya tempat parkir yang luas
			Memadainya peralatan yang modern
Pegawai/personil	Perlengkapan dan penampilan	Pegawai selalu berpenampilan rapi dan bersih	
Reliability	Konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya	Memberikan jasa secara tepat dan dapat memenuhi janji	Memadainya sekuriti yang siap siaga menjaga keamanan ruangan
Responsiveness	Kemampuan dan kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan	Keinginan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan	Memadainya kassa atau pegawai adminitrasi yang cepat dalam melakukan pembayaran
Assurance	Competence	Keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar memberikan jasa	Perawat yang handal dalam melayani pasien
	Courtesy	Meliputi sikap sopan santun, rasa hormat, saling menghargai, perhatian, dan keramahan	Dokter yang sopan dan ramah dalam menghadapi pasien
			Perawat yang sopan dan ramah dalam melayani pasien
	Credibility	Meliputi kejujuran dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki perusahaan	Dokter terpercaya dalam menangani pasien
Security	Meliputi rasa aman dari bahaya resiko dan keragu-raguan	Memadainya perawat yang siap melayani selama 24 jam	
Empathi	Access	Meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui	Memadainya customer service yang melayani
	Communication	Memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dimengerti	Transparansi biaya yang harus dibayar
	Understanding/ knowing the customer	Usaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	Kritik dan saran langsung ditanggapi

Berikut adalah atribut kuesioner setelah dilakukan reduksi dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Atribut-atribut Kuesioner Penelitian**

No Variabel	Atribut-Atribut Pernyataan
1	Kamar rawat inap yang nyaman, rapih dan bersih
2	Memadainya makanan yang diberikan
3	Pegawai selalu berpenampilan rapi dan bersih
4	Memadainya kassa atau pegawai adminitrasi yang cepat dalam melakukan pembayaran
5	Perawat yang handal dalam melayani pasien
6	Dokter yang sopan dan ramah dalam menghadapi pasien
7	Perawat yang sopan dan ramah dalam melayani pasien
8	Karyawan (Petugas kebersihan, adminitrasi, dll) yang sopan dan ramah dalam melayani pasien
9	Dokter terpercaya dalam menangani pasien
10	Memadainya perawat yang siap melayani selama 24 jam
11	Memadainya sekuriti yang siap siaga menjaga keamanan ruangan
12	Kritik dan saran langsung ditanggapi

Setelah atribut tersebut direduksi kemudian di uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui bahwa alat ukur tersebut layak untuk menjadi alat ukur pada penelitian ini.

#### 4.2 Perhitungan Gap 5

Berikut adalah hasil dari perhitungan gap 5 dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Hasil Perhitungan Gap 5**

Varibel	Jumlah Persepsi	Rata-Rata Persepsi	Jumlah Ekspektasi	Rata-Rata Ekspektasi	Servqual Score	Bobot Kepentingan	Servqual Score Bobot	Servqual Score Bobot (Kelas I)	Servqual Score Bobot (Kelas II)	Servqual Score Bobot (Kelas III)
1	245	2.917	280	3.333	-0.417	0.082	-0.034	-0.017	-0.036	-0.045
2	183	2.179	268	3.190	-1.012	0.081	-0.082	-0.089	-0.085	-0.076
3	279	3.321	274	3.262	0.060	0.082	0.005	0.003	0.000	0.010
4	235	2.798	273	3.250	-0.452	0.083	-0.038	-0.039	-0.049	-0.028
5	285	3.393	274	3.262	0.131	0.084	0.011	0.010	0.014	0.010
6	283	3.369	280	3.333	0.036	0.082	0.003	0.007	0.003	0.000
7	269	3.202	277	3.298	-0.095	0.084	-0.008	0.000	0.003	-0.012
8	237	2.821	280	3.333	-0.512	0.085	-0.044	-0.037	-0.051	-0.043
9	275	3.274	274	3.262	0.012	0.085	0.001	0.000	0.003	0.005
10	275	3.274	278	3.310	0.000	0.083	0.000	0.003	0.000	0.002
11	277	3.298	276	3.286	0.012	0.085	0.001	0.004	0.003	0.007
12	218	2.595	270	3.214	-0.619	0.084	-0.052	-0.046	-0.058	-0.051

### 4.3 Perhitungan Gap 1

Berikut adalah hasil dari perhitungan gap 1 dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Hasil Perhitungan Gap 1**

Varibel	Jumlah Persepsi Manajemen	Rata-Rata Persepsi Manajemen	Jumlah Ekspektasi	Rata-Rata Ekspektasi	Servqual Score	Bobot Kepentingan	Servqual Score Bobot	Kesimpulan
1	24	4	280	3.333	0.667	0.082	0.055	+
2	24	4	268	3.190	0.810	0.081	0.066	+
3	24	4	274	3.262	0.738	0.082	0.061	+
4	24	4	273	3.250	0.750	0.083	0.062	+
5	24	4	274	3.262	0.738	0.084	0.062	+
6	24	4	280	3.333	0.667	0.082	0.055	+
7	24	4	277	3.298	0.702	0.084	0.059	+
8	24	4	280	3.333	0.667	0.085	0.057	+
9	24	4	274	3.262	0.738	0.085	0.062	+
10	24	4	278	3.310	0.726	0.083	0.060	+
11	24	4	276	3.286	0.714	0.085	0.060	+
12	24	4	270	3.214	0.786	0.084	0.066	+

### 4.4 Perhitungan Gap 2

Berikut adalah hasil dari perhitungan gap 2 dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Hasil Perhitungan Gap 2**

Varibel	Hasil Kuesioner	Servqual Score	Kesimpulan
1	1	-3	-
2	0	-4	-
3	4	0	+
4	0	-4	-
5	3	-1	+
6	3	-1	-
7	3	-1	-
8	0	-4	-
9	3	-1	+
10	3	-1	-
11	2	-2	-
12	0	-4	-

### 4.5 Perhitungan Gap 3

Berikut adalah hasil dari perhitungan gap 3 dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6. Hasil Perhitungan Gap 3**

Varibel	Hasil Kuesioner	Servqual Score	Kesimpulan
1	1	-3	-
2	0	-4	-
3	4	0	+
4	0	-4	-
5	3	-1	+
6	3	-1	-
7	3	-1	-
8	0	-4	-
9	3	-1	+
10	3	-1	-
11	2	-2	-
12	0	-4	-



## 5. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 5.1 Analisis Gap Keseluruhan

Berikut rekapitulasi hasil gap keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7. Rekapitulasi Gap Keseluruhan**

Variabel	Atribut	Gap 5		Gap 1		Gap 2		Gap 3		Kuesioner Tambahan	Rekomendasi Peningkatan
		Ket.	SERVQUAL score	Ket.	SERVQUAL score	Ket.	SERVQUAL score	Ket.	SERVQUAL score		
1	Kamar rawat inap yang nyaman, rapih dan bersih	-	-0.417	+	0.667	-	-1	Penyebab Gap 2		12, 15-16, 18, 20	1 s/d 6
2	Memadainya makanan yang diberikan	-	-1.012	+	0.810	-	-1	Penyebab Gap 2		12, 15-16, 18, 20	7 s/d 11
3	Pegawai selalu berperampilan rapi dan bersih	Melebihi harapan yang dibutuhkan pasien									
4	Memadainya kassa atau pegawai administrasi yang cepat dalam melakukan pembayaran	-	-0.452	+	0.750	-	-4	Penyebab Gap 2		12, 15-16, 18, 20	12 s/d 17
5	Perawat yang handal dalam melayani pasien	Melebihi harapan yang dibutuhkan pasien									
6	Dokter yang sopan dan ramah dalam menghadapi pasien	Melebihi harapan yang dibutuhkan pasien									
7	Perawat yang sopan dan ramah dalam melayani pasien	-	-0.095	+	0.667	+	0	-	-1	6-9, 13-15, 18-21, 23-2	23 s/d 36
8	Karyawan (Petugas kebersihan, administrasi, dll) yang sopan dan ramah dalam melayani pasien	-	-0.512	+	0.738	+	0	-	-4	6-8, 10-11, 13-16, 18, 20, 22	37 s/d 49
9	Dokter terpercaya dalam menangani pasien	Melebihi harapan yang dibutuhkan pasien									
10	Memadainya perawat yang siap melayani selama 24 jam	Sesuai harapan yang dibutuhkan pasien									
11	Memadainya sekuriti yang siap siaga menjaga keamanan ruangan	Melebihi harapan yang dibutuhkan pasien									
12	Kritik dan saran langsung ditanggapi	-	-0.619	+	0.786	-	-4	Penyebab Gap 2		12, 15-16, 18, 20	18 s/d 22

Dari keterangan tabel bisa diketahui variabel-variabel yang terdapat nilai negatif adalah variabel 1, 2, 4, 7, 8 dan yang terakhir yang terdapat nilai negatif adalah variabel 12. Variabel 2 memiliki nilai negatif yang paling besar diantara variabel yang lainnya, diikuti oleh variabel 12, 8, 4, 1 dan nilai negatif yang paling rendah adalah variabel no 7. gap 1 yaitu persepsi manajemen terhadap ekpektasi pelanggan tidak mempengaruhi kesenjangan yang terjadi pada gap 5, karna nilai yang didapat dari hasil gap 1 yaitu semua nilai positif yang artinya tidak terdapat kesenjangan pada gap tersebut dalam arti lain juga berarti penyebab terjadinya kesenjangan belum diketahui dan harus masuk pada gap berikutnya. atribut yang terdapat kesenjangan yang diakibatkan oleh gap 2 atau *standart performance*. Variabel 1, 2, 4, dan 12 Gap 2 yang menyebabkan kesenjangan artinya standar yang telah dibuat oleh pihak rumah sakit tidak sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pelanggan dan standar yang dibuat oleh rumah sakit tidak bisa dimengerti oleh para pegawai yang menjalankan standar tersebut sehingga penyampaian dari pegawai terhadap pelanggan kurang tepat dengan standar yang telah diberikan. Hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan yang pelanggan rasakan sebab dengan adanya standar namun tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan standar tersebut akan dinilai percuma karena standar yang dibuat tidak disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan atau diinginkan oleh pelanggan, begitupun terhadap pegawai apabila standar yang dibuat dirasa kurang bisa dimengerti oleh pegawai atau standar tersebut tidak terperinci akan menyulitkan bagi pegawai dalam mengaplikasikan standar tersebut kepada pelanggan.

Variabel 8 dan 9 penyebab terjadinya kesenjangan pada variabel ini adalah gap 3 yang berarti penyampaian para pegawai rumah sakit kepada pelangganlah yang dinilai kurang

memenuhi standar atau aturan yang telah diterapkan oleh rumah sakit sehingga dalam setiap dilakukan pengukuran terhadap menjadi kurang konsisten dalam mencapai target yang telah ditetapkan oleh pihak rumah sakit. Dinilai untuk variabel 7 didapat nilai -1 yaitu adanya target yang ditetapkan oleh pihak rumah sakit dan juga adanya pengukuran terhadap target tersebut namun masalahnya terhadap kekonsistenan dalam memenuhi target yang telah ditetapkan oleh rumah sakit, berbeda dengan variabel 8 yaitu tidak adanya dilakukan pengukuran terhadap pegawai tersebut sehingga tidak adanya kontrol dalam hal tersebut.

## **6. SIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 Simpulan**

Hasil dari penelitian yang didapat maka didapatkan layanan-layanan apa saja yang direkomendasikan ditingkatkan kualitas layanannya, hal ini mengacu pada hasil nilai *SERVQUAL* yang didapat pada gap 5 untuk layanan yang terdapat pada variabel 1, 2, 4, 7, 8 dan 12 merupakan layanan yang direkomendasikan untuk ditingkatkan layanannya dan rekomendasi untuk meningkatkan layanan tersebut sudah tertera pada bab analisis sebelumnya. Nilai rata-rata *SERVQUAL* gap 5 untuk semua layanan secara keseluruhan pada rumah sakit x adalah -0,238 yang berarti layanan yang diberikan kurang bisa memuaskan pasien dan untuk hasil demografi yaitu ruangan kelas I nilai rata-rata *SERVQUAL* adalah -0,189, kelas II nilai rata-rata *SERVQUAL* adalah -0,257 dan untuk kelas III nilai rata-rata *SERVQUAL* adalah -0,224 yang berarti bahwa semua ruangan kelas rawat inap layanan yang diberikan kurang bisa memuaskan pasien. Masalah utama yang terdapat pada rumah sakit dengan melihat penyebab terjadinya ketidakpuasan pada setiap layanan yang mempunyai nilai negatif terletak pada gap 3, walaupun pihak manajemen sudah memahami bahkan melampaui dari harapan pasien namun yang terjadi bahwa standar yang ada kurang jelas atau kurang terperinci sehingga pada saat penyampaian standar tidak bisa memenuhi kebutuhan pasien.

Tiga prioritas utama layanan yang direkomendasikan untuk ditingkatkan layanannya berdasarkan *SERVQUAL score* bobot kepentingan pada gap keseluruhan adalah layanan pada variabel 2, 12 dan 8. Layanan pada variabel 2 dan 12 penyebabnya adalah gap 2 yang berarti hal yang harus diperbaikinya yaitu standar yang terdapat pada layanan tersebut, dan untuk variabel 8 penyebabnya adalah gap 3 yang berarti hal yang harus diperbaiki pada layanan tersebut adalah pada saat pelaksanaannya dari pihak terkait pada pelayanan tersebut tidak sesuai dengan standar yang sudah diberikan. Tiga prioritas utama pada layanan yang direkomendasikan untuk ditingkatkan layanannya berdasarkan *SERVQUAL score* bobot kepentingan hasil demografi ruangan kelas I adalah layanan pada variabel 2, 12 dan 4 hal ini sama dengan 3 prioritas peningkatan ruangan kelas II. Layanan pada variabel 2, 12 dan 14 penyebabnya adalah gap 2 seperti yang sudah tadi disebutkan bahwa yang harus diperbaiki adalah pada standar yang terdapat pada pelayanan ini. Terakhir adalah pada ruangan kelas III layanan yang menjadi tiga prioritas utama yang harus ditingkatkan adalah layanan pada variabel 2, 12 dan 1, layanan tersebut penyebabnya adalah pada gap 1 yang artinya standarnya pada pelayanan tersebut yang harus diperbaiki demi meningkatkan pelayanan tersebut.

### **6.2 Saran**

Terdapat klasifikasi saran-saran yang dapat ditunjukkan pada rumah sakit yang pertama adalah mengenai hasil dari penelitian dan kedua adalah saran untuk penelitian selanjutnya.

### **6.2.1 Saran Berdasarkan Hasil Penelitian**

Dari hasil penelitian pada rumah sakit X maka saran-saran yang dapat diberikan untuk rumah sakit X adalah sebagai berikut.

1. Melakukan pengkajian kembali tentang standar-standar yang terdapat pada setiap pelayanan.
2. Melakukan peninjauan dalam hal pelaksanaan standar terhadap pihak terkait yang menjalankan standar tersebut.

### **6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Gap 4 yaitu *service promise* digunakan pada penelitian selanjutnya.
2. Ruang kelas VIP disertakan dalam peningkatan kualitas layannya.
3. Layanan rumah sakit X lainnya diukur dan ditingkatkan kualitas layannya.
4. Metode ini belum dapat menjamin responden menjawab melampaui apa yang mereka bayangkan terhadap layanan yang diberikan untuk setiap kelas kamar.
5. Memperhatikan lagi peletakan atribut-atribut kedalam sub-sub dimensi yang dikemukakan oleh parasuraman.

### **REFERENSI**

Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, dan L.L. Berry. (1990) . "*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception & Expectation*". Simon and Schuster. New York.