

# Analisa Kualitas Layanan Pendaftaran Pasien Secara *Online* Pada RS Mekar Sari Bekasi Menggunakan Metode *Servqual*

Amalia Vernanda, Eva Zuraidah

Fakultas Teknologi Informasi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia  
Jl. Kramat Raya No.18, RW.7, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, Indonesia  
Email: <sup>1</sup>amalia18av@gmail.com, <sup>2</sup>eva.evz@nusamandiri.ac.id

**Abstrak**–Kualitas pelayanan yang baik merupakan prioritas utama yang diharapkan oleh pasien atau pelanggan atas layanan jasa yang akan diterima, dan keutamaan tersebut digunakan untuk memenuhi harapan para pasien atau pelanggan. Permasalahan yang terjadi pada RS.Mekar Sari Bekasi dalam pelayanan pendaftaran pasien secara online yang belum maksimal atas penerapan aplikasi Hidok yang digunakan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien atau pelanggan dengan metode servqual. Pengukuran kepuasan pasien dilakukan dengan mencari sampel dengan metode solvin dan didapatkan 100 responden. Pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap 5 dimensi jasa kualitas pelayanan yaitu reliability, responsiveness, assurance, tangible, dan empathy dan diperoleh hasil kesenjangan atau gap persepsi dan harapan pasien -0160. Dari gap tersebut dikelompokkan berdasarkan dengan diagram IPA (Importance Performance Analysis) dengan hasil dari yang paling harus dipertahankan yakni dimensi empathy -0,133, atribut pelayanan RS.Mekar Sari Bekasi yang harus dipertahankan pegawai dalam memahami kebutuhan pasien, assurance -0,155 meliputi atribut pelayanan mengenai data dalam pendaftaran pasien secara online, reliability -0,157 atribut yang mana aplikasi Hidok dapat diandalkan oleh pasien, responsiveness -0,175 atribut pelayanan pendaftaran pasien secara online yang tanggap dalam menjawab pertanyaan dan keluhan pasien, sampai dimensi yang harus ditingkatkan pelayanannya yakni dimensi tangible (bukti langsung) -0,180 atribut pelayanan dalam peningkatan fasilitas kualitas baik offline dan online untuk pasien.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pasien; Metode Servqual; Metode Slovin; Diagram IPA

**Abstract**-Good service quality is the main priority expected by patients or customers for the services to be received, and these virtues are used to meet the expectations of patients or customers. The problems that occur at the Mekar Sari Hospital Bekasi in online are not optimal due to the application of the Hidoku application used. The purpose of this study was to measure the quality of service that affects the level of patient or customer satisfaction with the servqual method. Measurement of patient satisfaction was done by looking for samples with the solving and obtaining 100 respondents. Measuring the level of patient satisfaction on the 5 dimensions of service quality service, namely reliability, responsiveness, assurance, tangible, and empathy and the results obtained are gaps or gaps in patient perceptions and expectations of -0160. From these gaps, they are grouped based on the IPA (Importance Performance Analysis) with the results that most must be maintained, namely the empathy -0.133, service attributes of Mekar Sari Hospital Bekasi which must be maintained by employees in understanding patient needs, assurance -0.155 including service attributes regarding data in online, reliability -0.157 attributes where the Hidoku application can be relied on by patients, responsiveness -0.175 attributes of online patient registration services that are responsive in answering patient questions and complaints, to dimensions that must be improved, namely the tangible (direct evidence). -0.180 service attributes in improving the quality of both offline and online for patients.

**Keywords:** Service Quality; Patient Satisfaction; Servqual Method; Slovin Method; Science Diagram

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan akan kemajuan teknologi dan sistem informasi serta kebutuhan hidup masyarakat pada masa sekarang ini sangat berkembang dengan pesat dan tidak dapat dipungkiri menimbulkan dampak bagi kehidupan sehari-hari. Salah satunya kebutuhan akan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit. Kesehatan itu sendiri ialah salah satu kebutuhan hidup yang sangat penting dalam menunjang aktifitas. Kesadaran masyarakat harus terus meningkat terhadap pentingnya kesehatan, karena hal itu adalah alasan bahwa kebutuhan akan prasarana kesehatan meningkat. Untuk menunjang kualitas kepuasan para pasien atau pelanggan penyedia jasa harus mampu memberikan pelayanan medis, fasilitas sistem informasi dan pemulihan kesehatan yang meningkatkan mutu pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien atau pelanggan.

Masyarakat *modern* saat ini, banyak menggunakan teknologi berupa aplikasi atau situs media digital untuk saling berhubungan dengan orang lain serta berbisnis. Berkembang juga di dunia kesehatan yakni dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, Rumah sakit berupaya membuat produk jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pasien atau pelanggan salah satunya pada RS Mekar Sari Bekasi melalui media elektronik HiDok ini, namun beberapa kendala masih sering dialami dari keluhan para pasien atau pelanggan seperti pendaftaran pasien yang antriannya tidak terbentuk karena gagal sinkron, tanggal pelayanan yang belum dibuka yang menyebabkan pasien atau pelanggan tidak dapat mengakses pelayanan jasa cari dokter, pilih jam, daftar antrian dengan menggunakan *smartphone* pada saat yang dibutuhkan, karena banyaknya data pasien mendaftar menjadikan sering terjadinya aplikasi bermasalah, dan sumber daya manusia yang masih minim ilmu pengetahuan penggunaan aplikasi HiDok sehingga pelayanan kurang efektif dan efisien.

Pelayanan dapat dilihat dalam pendataan pasien sering mengalami keterlambatan dan lamanya bagian informasi dalam memproses pendaftaran pasien berobat. Pihak pasien juga sering mengalami kendala yang cukup lama dalam memperoleh informasi jadwal dokter, pasien Rumah Sakit menjadi terlambat oleh lamanya proses antrian yang dilakukan sekaligus pada bagian Informasi [1]

Kualitas pelayanan memfokuskan pada kepuasan pasien dengan mengetahui persepsi pasien terhadap layanan yang diterima. Proses pendaftaran administrasi yang semula manual pada pasien cenderung lama, untuk meningkatkan kualitas

pelayanan maka pendaftaran dientri menggunakan sistem e-puskesmas dimana data akan di entri ke sistem supaya kualitas pelayanan meningkat [2]

Pelayanan kesehatan ini diperuntukkan untuk masyarakat, pelayanan yang sangat lambat membuat pelayanan di puskesmas butuh waktu lama bagi pasien untuk berobat, pelayanan yang lama ini dianalisa menggunakan metode servqual untuk menghitung waktu peningkatan pelayanan di puskesmas [3]

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan analisa penelitian tentang pengaruh layanan aplikasi pendaftaran pasien secara *online* terhadap kepuasan pasien atau pelanggan karena sangat penting untuk mengetahui bagaimana persepsi pasien terhadap layanan aplikasi mobile HiDok pada RS Mekar Sari Bekasi dan apakah keberadaan layanan ini membawa manfaat bagi pasien atau tidak dan apakah layanan ini mendatangkan keuntungan bagi pasien dan penyedia layanan rumah sakit.

Kualitas pelayanan disebut sebagai hal pemenuhan kebutuhan, serta ketepatan waktu untuk pemenuhan harapan pasien, beberapa hal yang harus dicapai oleh penyedia jasa layanan mengenai kualitas pelayanan yakni sumber daya manusia, bagaimana cara bekerja, proses dan hasil atas pekerjaan produk pelayanan jasa. Kualitas pelayanan ialah kondisi yang berjalan dan berhubungan dengan produk layanan jasa, sumber daya manusia, proses pelayanan, media yang memenuhi harapan pelanggan [4]

Untuk mempertahankan kepercayaan untuk menggunakan pelayanan sebagai tujuan utama terciptanya kepuasan konsumen. Tingkat perasaan seseorang ketika menerima jasa yang ditawarkan serta membandingkan kinerja atas jasa yang diterima tersebut dengan harapan pasien.. Pasien atau konsumen akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan.[5]

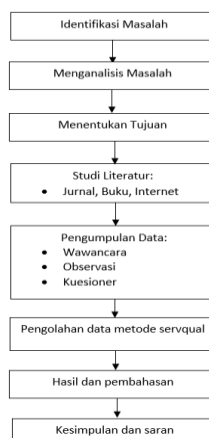
Kepuasan pasien adalah prioritas peningkatan kepuasan pasien mengutamakan kemampuan rumah sakit untuk memberikan kenyamanan pada pelanggan agar memberikan efek psikologis berupa perasaan senang dalam memanfaatkan instalasi kesehatan. Indikator yang memiliki kontribusi terbesar dalam mencerminkan kepuasan pasien. Dari indikator kesesuaian dengan harapan dan perasaan senang [6]

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian pada RS.Mekarsari Bekasi untuk membantu proses penelitian ini agar dapat berjalan dengan baik ruang lingkup penelitian ini berkaitan dengan indikator penentuan kualitas pelayanan jasa lima faktor yakni *tangible, empathy, responsiveness, reliability, assurance* [7] terhadap kepuasan penggunaan layanan pendaftaran pasien secara *online* menggunakan penilaian metode servqual gap antara kenyataan dan harapan pasien, penerapan metode IPA atau diagram kartesius dalam menentukan prioritas utama setiap atribut yang harus diperbaiki kualitasnya dan atribut yang harus di pertahankan kualitas layanannya. Data yang digunakan dalam penelitian ini didapat dari hasil penyebaran kuesioner secara *online*.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian ini suatu proses yang dilakukan secara tersktuktur untuk memecahkan permasalahan, merancang dan menggambarkan langkah-langkah yang harus ditempuh, mendapatkan sumber data dan dukumpulkan dengan cara bagaimana data itu diolah.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

### 2.2 Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yakni metode kualitatif deskriptif. Penelitian dengan metode ini tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau perubahan variabel bebas, tetapi menggambarkan keadaan sebagaimana adanya [9]. Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yang berfungsi sebagai alat pengumpulan data yaitu dengan kuesioner. Dari sini maka akan diperoleh analisa terhadap tingkat pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien yang dihasilkan dari analisis data.

### 2.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah sebuah wilayah suatu kelompok yang terdiri dari sebuah objek atau subjek yang mempunyai karakteristik serta kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan diteliti dan kemudian ditarik kesimpulan [10]

Sampel adalah penelitian yang memberikan gambaran secara umum dari populasi, sampel memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristik populasi, sehingga sampel yang digunakan dapat mewakili populasi yang diamati. Sampel ini bagian dari jumlah yang dimiliki populasi dan menerapkan Rumus Slovin [11]

$$= \frac{6000}{1 + 6000 (10\%)^2} = \frac{6000}{1 + 6000 (0,01)} = 100$$

Pengambilan data primer diambil langsung melalui responden 100 pengguna layanan Pendaftaran pasien HiDok yang akan di jadikan responden dari jumlah keseluruhan populasi yang ada pada data RS Mekar Sari Bekasi.

### 2.4 Pengujian Validitas dan Reabilitas

Uji validitas instrumen ini dilakukan untuk menjamin bahwa terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada suatu objek yang diteliti.[12]

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (1)$$

Keputusan pada pengujian validitas responden ini menggunakan taraf signifikansi sebagai berikut:

1. Pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan valid jika *rhitung* hasil lebih besar *rtabel* (*rhitung* > *rtabel*).
2. Pertanyaan-pertanyaan responden penelitian dikatakan tidak valid jika *rhitung* hasil lebih kecil atau sama dengan dari *rtabel* (*rhitung* ≤ *rtabel*).

Uji reliabilitas ialah bentuk ukuran yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten walaupun diukur beberapa kali dengan alat ukur yang sama.

$$r = \left( \frac{k}{k-1} \right) 1 - \left( \frac{\sum \text{var}^2}{\text{var}^2} \right) \quad (2)$$

Hasil uji reliabilitas dapat mengacu pada nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ), dimana suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel atau dapat diandalkan apabila memiliki Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) > 0,7.

### 2.5 Metode Servqual

Skor Servqual bagi masing-masing pasien dapat dihitung dengan rumus [13]:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan} \quad (3)$$

Metode servqual merupakan metode untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) [14]

### 2.6 Metode Importance Performance Analysis

Metode yang digunakan untuk mengidentifikasi atribut apa saja dari layanan yang perlu mendapatkan prioritas perbaikan. rumus yang digunakan [15]

$$\text{Tki} = \frac{x}{y} \times 100\% \quad (4)$$

1. Kuadran A (Prioritas Utama), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan namun pada kenyataannya belum sesuai dengan harapan (kepuasan yang diperoleh masi sangat rendah).
2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi), merupakan wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan sudah sesuai dengan yang dirasakan sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi.
3. Kuadran C (Prioritas Rendah), merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada keyataannya kinerjanya tidak terlalu memuaskan.
4. Kuadran D (Terlalu Berlebihan), merupakan kuadran yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan tetapi layanan yang disediakan dirasakan terlalu berlebihan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian merupakan hasil akhir gabungan dari latar belakang masalah, pengumpulan data dan pengujian literatur dengan menggunakan metode analisa data yang dilaksanakan pada objek untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi

### 3.1 Uji Validitas Data

Uji validitas dilakukan untuk mengukur valid atau tidaknya sebuah pertanyaan atau pernyataan kuesioner. Hasil dari perhitungan didapat nilai korelasi antar skor pernyataan dengan skor total. Jumlah nilai ini kemudian dibandingkan

dengan nilai r tabel yakni  $df = (N-2)$  pada signifikansi 0,05 dengan jumlah data adalah 100 responden, maka di dapat r tabel  $df = (N-2)$  yaitu 98 sebesar 0,202.

**Tabel 1.** Uji Validitas Kuesioner Harapan Pasien RS.Mekar Sari Bekasi

Dimensi	Pernyataan	r hitung	r tabel	Status
Reability	Saya merasa aplikasi <i>online</i> (HiDok) pada RS.Mekar Sari Bekasi dapat diandalkan dalam pendaftaran <i>online</i> tanpa harus mengantre panjang.	0,421	0,202	Valid
	Saya merasa pelayanan pendaftaran <i>online</i> menggunakan aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi cepat dan tanggap dalam merespon permintaan pendaftaran pasien	0,682	0,202	Valid
	Saya merasa informasi yang diberikan pada aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi bermanfaat bagi pasien	0,650	0,202	Valid
	Saya merasa informasi yang diberikan pada aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pasien atau pelanggan.	0,699	0,202	Valid
	Saya merasa mudah untuk mengakses dan mengeksplorasi <i>website</i> dan aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi	0,653	0,202	Valid
	Saya merasa mudah untuk menemukan informasi yang saya inginkan pada aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi	0,735	0,202	Valid
	Pendaftaran pasien secara <i>online</i> pada RS.Mekar Sari Bekasi lebih efektif dan efisien karena dapat diakses dimana saja dengan <i>smartphone</i>	0,684	0,202	Valid
	Responsiv- ness	Saya merasa pelayanan pendaftaran <i>online</i> menggunakan aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi cepat dan tanggap dalam merespon permintaan pasien atau pelanggan.	0,780	0,202
Saya merasa pelayanan pendaftaran <i>online</i> menggunakan aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi sabar dalam menjawab pertanyaan dan keluhan para pasien/ pelanggan.		0,833	0,202	Valid
Assurance	Saya merasa aman mengenai data identitas saya di aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi	0,811	0,202	Valid
	Saya yakin aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi tidak akan menyalahgunakan data saya.	0,813	0,202	Valid
Tangible	Saya merasa layanan dan fasilitas <i>offline</i> dan <i>online</i> yang diberikan RS.Mekar Sari Bekasi terus saja meningkat.	0,730	0,202	Valid
	Saya merasa kualitas pelayanan <i>offline</i> dan <i>online</i> yang diberikan oleh RS.Mekar Sari Bekasi sopan dan ramah kepada pasien dan pelanggan.	0,790	0,202	Valid
	Saya merasa fitur yang diberikan melalui aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi sesuai harapan.	0,832	0,202	Valid
	Saya merasa layanan yang diberikan melalui aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi sangat detail.	0,814	0,202	Valid
Empathy	Saya merasa lebih nyaman melakukan pendaftaran secara <i>online</i> melalui aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari	0,765	0,202	Valid
	Saya merasa senang dan tidak menyesal melakukan pendaftaran secara <i>online</i> melalui aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari	0,851	0,202	Valid
	Saya merasa RS.Mekar Sari Bekasi memahami kebutuhan pasien atau pelanggan baik <i>offline</i> maupun <i>online</i>	0,846	0,202	Valid

**Tabel 2.** Uji Validitas Kuesioner Kenyataan Pasien RS.Mekar Sari Bekasi

Dimensi	Pernyataan	r hitung	r tabel	Status
Reability	Saya merasa aplikasi <i>online</i> (HiDok) pada RS.Mekar Sari Bekasi dapat diandalkan dalam pendaftaran <i>online</i> tanpa harus mengantre panjang.	0,551	0,202	Valid
	Saya merasa pelayanan pendaftaran <i>online</i> menggunakan aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi cepat dan tanggap dalam merespon permintaan pendaftaran pasien	0,708	0,202	Valid
	Saya merasa informasi yang diberikan pada aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi bermanfaat bagi pasien	0,718	0,202	Valid
	Saya merasa informasi yang diberikan pada aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pasien atau pelanggan.	0,775	0,202	Valid
	Saya merasa mudah untuk mengakses dan mengeksplorasi <i>website</i> dan aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi	0,662	0,202	Valid

Dimensi	Pernyataan	r hitung	r tabel	Status
Responsiv- ness	Saya merasa mudah untuk menemukan informasi yang saya inginkan pada aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi	0,711	0,202	Valid
	Pendaftaran pasien secara online pada RS.Mekar Sari Bekasi lebih efektif dan efisien karena dapat diakses dimana saja dengan <i>smartphone</i>	0,712	0,202	Valid
	Saya merasa pelayanan pendaftaran <i>online</i> menggunakan aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi cepat dan tanggap dalam merespon permintaan pasien atau pelanggan.	0,774	0,202	Valid
Assurance	Saya merasa pelayanan pendaftaran <i>online</i> menggunakan aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi sabar dalam menjawab pertanyaan dan keluhan para pasien/ pelanggan.	0,765	0,202	Valid
	Saya merasa aman mengenai data identitas saya di aplikasi <i>online</i> (Hidok) RS.Mekarsari Bekasi	0,776	0,202	Valid
Tangible	Saya yakin aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi tidak akan menyalahgunakan data saya.	0,785	0,202	Valid
	Saya merasa layanan dan fasilitas <i>offline</i> dan <i>online</i> yang diberikan RS.Mekar Sari Bekasi terus saja meningkat.	0,692	0,202	Valid
Empathy	Saya merasa kualitas pelayanan <i>offline</i> dan <i>online</i> yang diberikan oleh RS.Mekar Sari Bekasi sopan dan ramah kepada pasien dan pelanggan.	0,750	0,202	Valid
	Saya merasa fitur yang diberikan melalui aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi sesuai harapan.	0,778	0,202	Valid
	Saya merasa layanan yang diberikan melalui aplikasi <i>online</i> (Hidok) RS.Mekar Sari Bekasi sangat detail.	0,791	0,202	Valid
	Saya merasa lebih nyaman melakukan pendaftaran secara <i>online</i> melalui aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari	0,804	0,202	Valid
	Saya merasa senang dan tidak menyesal melakukan pendaftaran secara <i>online</i> melalui aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari	0,833	0,202	Valid
	Saya merasa RS.Mekar Sari Bekasi memahami kebutuhan pasien atau pelanggan baik <i>offline</i> maupun <i>online</i>	0,827	0,202	Valid

### 3.2 Uji Reabilitas Data

Pada tabel 3 terlihat hasil dari uji reliabilitas instrument data:

**Tabel 3.** Kesimpulan Uji Reliabilitas

Kuesioner	Cronbach's Alpha	Standar Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Harapan	0,9519	0,7	Reliabel
Kenyataan	0,9526	0,7	Reliabel

### 3.3 Perhitungan Metode Servqual

Setelah dilakukan uji validitas dan uji realibilitas pengolahan data didapatkan hasil kevalidan atas pertanyaan-pertanyaan kuesioner yang telah di jawab oleh sebanyak 100 responden yakni harapan dari pada item metode servqual yakni dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empaty* (empati). Dilihat dari 5 dimensi servqual memiliki nilai kenyataan sebesar 3,971 dan nilai harapan 4,131 sehingga terdapat -0,160. Gap ini terjadi akibat tidak terpenuhinya harapan pelayanan pasien dengan kualitas jasa yang diberikan oleh RS.Mekar Sari.

**Tabel 4.** Nilai Servqual

Dimensi	Pernyataan	Skor Kenyataan (x)	Skor Harapan (y)	Gap (Servqual Score)
Reability	Saya merasa aplikasi <i>online</i> (HiDok) pada RS.Mekar Sari Bekasi dapat diandalkan dalam pendaftaran <i>online</i> tanpa harus mengantre panjang.	4,090	4,210	-0,120
	Saya merasa pelayanan pendaftaran <i>online</i> menggunakan aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi cepat dan tanggap dalam merespon permintaan pendaftaran pasien	3,990	4,150	-0,160
	Saya merasa informasi yang diberikan pada aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi bermanfaat bagi pasien	3,890	4,110	-0,220

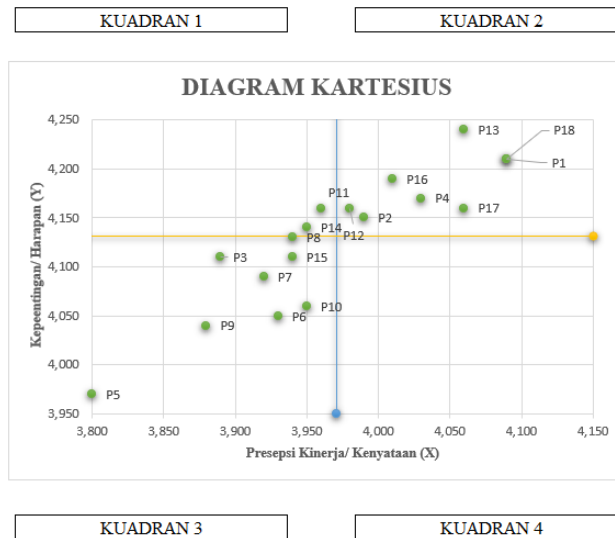
Dimensi	Pernyataan	Skor Kenyataan (x)	Skor Harapan (y)	Gap (Servqual Score)
Responsiv- ness	Saya merasa informasi yang diberikan pada aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi sesuai dengan kebutuhan dan tujuan pasien atau pelanggan.	4,030	4,170	-0,140
	Saya merasa mudah untuk mengakses dan mengeksplorasi <i>website</i> dan aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi	3,800	3,970	-0,170
	Saya merasa mudah untuk menemukan informasi yang saya inginkan pada aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi	3,930	4,050	-0,120
	Pendaftaran pasien secara <i>online</i> pada RS.Mekar Sari Bekasi lebih efektif dan efisien karena dapat diakses dimana saja dengan <i>smartphone</i>	3,920	4,090	-0,170
	Saya merasa pelayanan pendaftaran <i>online</i> menggunakan aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi cepat dan tanggap dalam merespon permintaan pasien atau pelanggan.	3,940	4,130	-0,190
	Saya merasa pelayanan pendaftaran <i>online</i> menggunakan aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi sabar dalam menjawab pertanyaan dan keluhan para pasien/ pelanggan.	3,880	4,040	-0,160
	Assurance	Saya merasa aman mengenai data identitas saya di aplikasi <i>online</i> (Hidok) RS.Mekarsari Bekasi	3,950	4,060
Saya yakin aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi tidak akan menyalahgunakan data saya.		3,960	4,160	-0,200
Tangible	Saya merasa layanan dan fasilitas <i>offline</i> dan <i>online</i> yang diberikan RS.Mekar Sari Bekasi terus saja meningkat.	3,980	4,160	-0,180
	Saya merasa kualitas pelayanan <i>offline</i> dan <i>online</i> yang diberikan oleh RS.Mekar Sari Bekasi sopan dan ramah kepada pasien dan pelanggan.	4,060	4,240	-0,180
	Saya merasa fitur yang diberikan melalui aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari Bekasi sesuai harapan.	3,950	4,140	-0,190
Empathy	Saya merasa layanan yang diberikan melalui aplikasi <i>online</i> (Hidok) RS.Mekar Sari Bekasi sangat detail.	3,940	4,110	-0,170
	Saya merasa lebih nyaman melakukan pendaftaran secara <i>online</i> melalui aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari	4,010	4,190	-0,180
	Saya merasa senang dan tidak menyesal melakukan pendaftaran secara <i>online</i> melalui aplikasi <i>online</i> (HiDok) RS.Mekar Sari	4,060	4,160	-0,100
	Saya merasa RS.Mekar Sari Bekasi memahami kebutuhan pasien atau pelanggan baik <i>offline</i> maupun <i>online</i>	4,090	4,210	-0,120
	Rata-rata	<b>3,971</b>	<b>4,131</b>	<b>-0,160</b>
	Gap Minimum			<b>-0,220</b>
	Gap Maximum			<b>-0,100</b>

### 3.4 Perhitungan Gap Lima Dimensi *Servqual*

Tabel 5. Nilai Gap *Servqual*

Dimensi	Kenyataan (x)	Harapan (y)	Gap	Peringkat
<i>Reliability</i>	3,950	4,107	-0,157	<b>3</b>
<i>Responsivness</i>	3,910	4,085	-0,175	<b>4</b>
<i>Assurance</i>	3,955	4,110	-0,155	<b>2</b>
<i>Tangible</i>	3,983	4,163	-0,180	<b>5</b>
<i>Empathy</i>	4,053	4,187	-0,133	<b>1</b>
	Rata-rata		<b>-0,160</b>	

Pada tabel diatas merupakan hasil dari pengolahan data pada tiap dimensi dan dapat dilihat bahwa semua dimensi memiliki nilai gap negatif. *Empathy* merupakan peringkat pertama dengan hasil nilai Gap -0,133, peringkat kedua dimensi *Assurance* dengan nilai Gap -0,155, kemudian peringkat ketiga *Reliability* dengan nilai Gap -0,157, peringkat ke empat dimensi *Responsivness* dengan nilai Gap -0,175 dan kemudian dimensi *Tangible* dengan Gap -0,180. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dimensi yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah dimensi *Tangible* (bukti langsung). Dan digambarkan dengan diagram ipa.



**Gambar 2** Diagram IPA Kepuasan Pasien RS.Mekar Sari

Empat Kuadran di jabarkan sebagai berikut:

1. Kuadran 1 (Prioritas Utama) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pasien atau pelanggan RS.Mekar Sari Bekasi, pertanyaan yang berada dalam kuadran ini penanggannya harus di prioritaskan oleh RS.Mekar Sari Bekasi, karena faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh pasien. Sedangkan pelayanan jasa yang diberikan dinilai belum memuaskan. Adanya atribut yang termasuk ialah atribut P11 dan P14 yaitu pendaftaran pasien secara *online* menggunakan aplikasi Hidok ini masih kurang memuaskan dalam fitur yang disediakan aplikasi Hidok dan kurang yakin akan data yang tersimpan.
2. Kuadran 2 (Pertahankan Prestasi) merupakan atribut yang mempengaruhi kepuasan pasien, berada dalam kuadran ini perlu dipertahankan oleh RS.Mekar Sari, karena pada umumnya pelaksanaannya telah sesuai dengan harapan pasien, sehingga dapat memuaskan pasien. Adapun atribut yang termasuk dalam kuadran 2 ini adalah pertanyaan nomor: P1, P2, P4, P12, P13, P16, P17, P18 yaitu pendaftaran pasien secara *online* menggunakan aplikasi Hidok dapat diandalkan oleh pasien, pelayanan yang menjadi cepat tanggap menjadikan pasien lebih puas dan senang, serta menurut para pasien RS.Mekar Sari Bekasi sangat memahami kebutuhan pasien dan terus berusaha meningkatkan pelayanannya.
3. Kuadran 3 (Prioritas Rendah) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pasien, berada dalam kuadran ini dinilai tidak begitu penting bagi pasien dan pelaksanaan dinilai biasa saja. Adapun atribut yang termasuk dalam ini adalah pertanyaan nomor: P3, P5, P6, P7, P8, P9, P10, P15 yaitu tentang pendaftaran pasien secara *online* menggunakan aplikais Hidok dapat di akses dimana saja menggunakan *smartphone*, menemukan informasi yang bermanfaat, cepat dan tanggap dalam menjawab pertanyaan, merasa aman mengenai identitas dalam pendaftaran, layanan yang diberikan sangat detail.
4. Kuadran 4 (Berlebihan) merupakan atribut atau pertanyaan yang mempengaruhi kepuasan pasien dalam pelaksanaannya. Terutama disebabkan karena pasien menganggap atribut yang tidak terlalu penting, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan sangat baik oleh RS.Mekar Sari, sehingga memuaskan. Pada penelitian ini kuadran 4 tidak ada permasalahan.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan penelitian yang ditulis oleh penulis, maka dapat disimpulkan bahwa RS.Mekar Sari dalam mencermati kepuasan para pasien dan pelanggan dilakukan dengan metode servqual yang terdiri dari 5 dimensi kualitas pelayanan yakni *reliability* (kehandalan), *responseiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), dan *empathy* (empati) serta di gambarkan dengan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA). Didapati pengaruh kualitas pelayanan pendaftaran pasien secara *online* dengan kepuasan pasien atau pelanggan pada RS.Mekar Sari Bekasi bila dilihat dari Kuadran 2 pada atribut (P1, P2, P4, P12, P13, P16, P17, dan P18) yaitu pendaftaran pasien secara *online* menggunakan aplikasi Hidok dapat diandalkan oleh pasien, pelayanan yang menjadi cepat tanggap menjadikan pasien

lebih puas dan senang, serta menurut para pasien RS.Mekar Sari Bekasi sangat memahami kebutuhan pasien dan terus berusaha meningkatkan pelayanannya, sudah terpenuhi dan harus di pertahankan,. Namun, jika dilihat pada kuadaran 1 atribut (P11 dan P14) yaitu pendaftaran pasien secara *online* menggunakan aplikasi Hidok ini masih kurang memuaskan dalam fitur yang disediakan aplikasi Hidok dan kurang yakin akan data yang tersimpan, masih harus ditinjau ulang dan diperbaiki supaya lebih baik. Dari kepuasan pasien dari kelima dimensi metode *servqual* kualitas pelayanan pendafrtan pasien secara *online* terdapat kesenjangan atau Gap dengan nilai (0,160) antara harapan (3,971) dan kenyataan (4,131) pelayanan pendaftaran secara *online* yang diterima, maka dapat dikatakan RS.Mekar Sari Bekasi masih belum maksimal dalam memberikan kepuasan terhadap pasien dan pelanggan.

## REFERENCES

- [1] M. S. Informasi and U. D. Bangsa, "Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Berbasis Website Pada Rumah Sakit Umum Kambang Kota Jambi," ... *Manaj. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 1, pp. 188–197, 2021, [Online]. Available: <http://ejournal.stikom-db.ac.id/index.php/manajemensisteminformasi/article/view/1062>.
- [2] U. Mizani *et al.*, "Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas terhadap Pasien BPJS dan non BPJS Menggunakan Metode Servqual," *J. Manaj. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 149–159, 2021, [Online]. Available: <http://ejournal.stmiklombok.ac.id/index.php/misi/article/view/355>.
- [3] L. Karian Berutu, M. Ayoe, and E. Nst, "Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Belawan Menggunakan Metode Service Quality Berbasis Web Health Service Information System at Puskesmas Belawan Using Web-Based Service Quality Methods," *158. InfoSys J.*, vol. 4, no. 2, pp. 158–168, 2020.
- [4] T. Fandy, *Kepuasan Pelanggan Konsep, Pengukuran, & Strategi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2019.
- [5] B. Irawan, "PELAYANAN RUMAH SAKIT BERDASARKAN METODE SERVICE QUALITY ( SERVQUAL )," vol. 3, no. 1, 2020.
- [6] R. W. Endah Yani, "Buku Ajar Praktek Kerja Lapang Manajemen Pelayanan Kesehatan (PKL MPK) - Google Books," 2021. [https://www.google.co.id/books/edition/Buku\\_Ajar\\_Praktek\\_Kerja\\_Lapang\\_Manajemen/A2s8EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=R.+W.+Endah+Yani,+Buku+Ajar+Praktek+Kerja+Lapang+Manajemen+Pelayanan+Kesehatan+\(PKL+MPK\).+Jember:+UP+TPenerbitan+%26+Percetakan+Universitas+Jember](https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Praktek_Kerja_Lapang_Manajemen/A2s8EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=R.+W.+Endah+Yani,+Buku+Ajar+Praktek+Kerja+Lapang+Manajemen+Pelayanan+Kesehatan+(PKL+MPK).+Jember:+UP+TPenerbitan+%26+Percetakan+Universitas+Jember). (accessed Jun. 04, 2022).
- [7] A. Hidayati, W. Sifat, A. Maddinsyah, D. Sunarsi, and Jasmani, *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen*. Cipta Media Nusantara (CMN), 2021.
- [8] R. Apriani and G. W. Nurcahyo, "Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)," *J. Sistim Inf. dan Teknol.*, vol. 3, pp. 150–155, 2021, doi: 10.37034/jsisfotek.v3i3.59.
- [9] O. Lestari, R. Amanda Fitriana, and Utami Dwi, "IMPLEMENTASI PELAYANAN KONSELING APOTEKER MODEL SERVQUAL TERHADAP PASIEN KLINIK MUIZZAH DI KECAMATAN RENGAT BARAT, RIAU," vol. 3, 2021.
- [10] S. Riyato and A. A. Hatmawan, *Metode Riset Penelitian KUantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, 1st ed. Yogyakarta: Deepublish (CV.Budi Utama), 2020.
- [11] Firdaus, "METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF; DILENGKAPI ANALISIS REGRESI IBM SPSS STA... - Google Books," 2021. [https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI\\_PENELITIAN\\_KUANTITATIF\\_DILENGKAPI\\_ANALISIS\\_REGRESI\\_IBM\\_SPSS\\_STA.../IJ8hEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=slovin&pg=PA19&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/METODOLOGI_PENELITIAN_KUANTITATIF_DILENGKAPI_ANALISIS_REGRESI_IBM_SPSS_STA.../IJ8hEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=slovin&pg=PA19&printsec=frontcover) (accessed Jun. 04, 2022).
- [12] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cetakan ke. Bandung: Alfabeta, 2021.
- [13] C. Tjiptono, *Service, Quality & Customer Satisfaction Edisi 5*. Dan saya, 2020.
- [14] H. Wahju, I. Fipiana, and V. Lusua, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual," vol. 9, no. 2, pp. 102–111, 2021.
- [15] Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Imprtance Performance Analysis (IPA) dan model kano*, Revisi. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2016.