

## PENGUNAAN METODE SERVQUAL UNTUK MENILAI MUTU PELAYANAN DI KLINIK PRATAMA BABUN RIZKI

Salsabilah Ramadani Br Sinambela<sup>1</sup>, Nurwati<sup>1\*</sup>, Rohminatin<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa Prodi Sistem Informasi, Universitas Royal

<sup>1</sup>Dosen Prodi Sistem Informasi, Universitas Royal

\*email: [nurwati763@gmail.com](mailto:nurwati763@gmail.com)

**Abstract:** Babun Rizki Pratama Clinic is a business that operates in the health services sector. Pratama Babun Rizki Clinic is located in Haessa Air Genting Village Dusun IV, Air Batu District, Asahan Regency. The public always asks for quality medical services, but often these requests do not meet expectations, because the services provided to patients at Babun Rizki Pratama Clinic are said to be less effective. The lack of staff at the Pratama Babun Rizki Clinic results in a long patient examination process, so that many patients receive less effective services and are at high risk of experiencing medical errors. These various problems can be overcome by using technology that carries the concept of service to patients using the Service Quality (SERVQUAL) method. The method used in this research is qualitative, where this research is carried out by distributing questionnaires to find out how respondents respond to the services provided. The results of service calculations using the Servqual method at Babun Rizki Pratama Clinic showed that 80% of respondents felt "Not Satisfied" and 20% felt "Very Satisfied". Of the total assessment, there were 20 data indicating "Not Satisfied" and 5 data indicating "Very Satisfied". From the results of this percentage, it can be seen that only 5 data stated "Very Satisfied".

**Keywords:** service quality (servqual); babun rizki pratama clinic; decision support system; php; mysql

**Abstrak:** Klinik Pratama Babun Rizki merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa kesehatan. Klinik Pratama Babun Rizki beralamat di desa Haessa Air Genting Dusun IV Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan. Masyarakat selalu meminta pelayanan medis yang berkualitas, namun seringkali permintaan tersebut tidak sesuai harapan, karena pelayanan yang diberikan kepada pasien di Klinik Pratama Babun Rizki dikatakan kurang efektif. Kurangnya pegawai yang ada di Klinik Pratama Babun Rizki mengakibatkan lamanya proses pemeriksaan kepada pasien, sehingga banyak pasien yang mendapatkan layanan kurang efektif dan beresiko tinggi mengalami kesalahan medis. Berbagai permasalahan tersebut dapat diatasi dengan menggunakan teknologi yang mengusung konsep pelayanan kepada pasien dengan menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dimana penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil perhitungan pelayanan menggunakan metode Servqual di Klinik Pratama Babun Rizki menunjukkan bahwa 80% responden merasa "Tidak Puas" dan 20% merasa "Sangat Puas". Dari total penilaian, terdapat 20 data yang menunjukkan "Tidak Puas"

dan 5 data yang menyatakan "Sangat Puas". Dari hasil persentasi tersebut dapat dilihat hanya 5 data yang menyatakan "Sangat Puas".

**Kata kunci:** service quality (servqual); klinik pratama babun rizki; sistem pendukung keputusan; php; mysql

## PENDAHULUAN

Di Indonesia, pembangunan kesehatan adalah usaha yang melibatkan seluruh elemen masyarakat untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat setiap individu, demi mencapai derajat kesehatan masyarakat yang lebih baik sebagai investasi dalam pembangunan manusia yang produktif secara sosial dan ekonomi. Untuk mewujudkan hal ini, dibutuhkan sarana dan prasarana, seperti klinik kesehatan [1].

Klinik merupakan fasilitas medis kecil yang mengkhususkan diri dalam layanan kesehatan rawat jalan dan bertanggung jawab atas kondisi medis tertentu. Kehadiran klinik sangat penting dalam masyarakat karena mereka dapat menyediakan fasilitas dan layanan kesehatan dengan kualitas hampir setara dengan rumah sakit, namun dengan biaya yang lebih terjangkau [2].

Mutu pelayanan kesehatan merupakan tanggung jawab fasilitas kesehatan di Indonesia yang standar pelayanannya telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan, dan diharapkan mutu pelayanan dapat merata di seluruh Indonesia. Namun, menurut Direktur Jenderal Pelayanan Kesehatan Kementerian Kesehatan RI pada tahun 2021, terdapat ketidakseimbangan antara fasilitas kesehatan di Pulau Jawa dan di luar Pulau Jawa. Di wilayah perkotaan, terutama di sektor swasta, terdapat lebih banyak puskesmas. Sementara itu, di bagian timur Indonesia, jumlah klinik masih sangat terbatas, dan rasio fasilitas kesehatan primer terhadap jumlah penduduk juga rendah. Selain itu, kualitas pelayanan kesehatan juga berbeda antara daerah perkotaan dan non-perkotaan [3]. Meningkatkan kualitas pelayanan (*Service Quality*) tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, namun juga kelangsungan hidup klinik itu sendiri. Dalam era persaingan yang ketat, klinik yang fokus pada peningkatan *service quality* memiliki peluang lebih besar untuk menarik dan mempertahankan pasien. Salah satunya klinik Pratama Babun Rizki yang berada di desa Hessa Air Genting Dusun IV. Klinik Pratama Babun Rizki menyediakan layanan kesehatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien, guna meningkatkan daya saing dalam penyediaan layanan.

Masyarakat tetap mengharapkan pelayanan kesehatan yang berkualitas, meskipun permintaan tersebut belum sepenuhnya terpenuhi. Hal ini disebabkan karena pelayanan yang diberikan kepada pasien di Klinik Pratama Babun Rizki selama ini sangat efektif. Apabila pasien melakukan pengurusan administrasi terkait pembayaran, proses kerja yang dilakukan pegawai masih lambat, yang mengakibatkan seringkali terjadi kesalahan dalam pencatatan administrasi. Kurangnya pegawai yang ada di Klinik Pratama Babun Rizki mengakibatkan lamanya proses pemeriksaan kepada pasien, sehingga banyak pasien yang mendapatkan layanan kurang efektif dan beresiko tinggi mengalami kesalahan medis. Waktu tunggu yang lama juga membuat beberapa pasien merasa jenuh, terutama bagi mereka yang harus bekerja atau memiliki kondisi kesehatan yang

serius. Minimnya ruang tunggu di Klinik Paratama Babun Rizki menyebabkan banyak keluhan dari pasien. Ruang tunggu hanya terdapat 3 buah, sehingga jika pasien lebih dari 3 orang harus berdiri di depan klinik untuk mengantri meminta obat atau berobat.

Untuk mengatasi hal tersebut, maka dibuat suatu sistem pendukung keputusan menggunakan metode *Service Quality* yang dapat digunakan sebagai alat ukur kualitas layanan. Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode pengukuran. Dari beberapa metode yang ada, berbagai riset menunjukkan bahwa instrument *Service Quality* (Servqual) valid untuk berbagai konteks layanan. Kesesuaian layanan sangat berpengaruh terhadap keselamatan pasien karena dalam melakukan tindakan medis harus disesuaikan dengan Standar Pelayanan Medis (SPM) demi meningkatkan kepuasan pasien [4].

Pelayanan adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau menyediakan keperluan orang. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pasien. Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan yang melayani [5].

Adapun kriteria penilaian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangible* (Bukti Fisik).

Referensi yang dipilih oleh penulis untuk dijadikan pertimbangan dalam penelitian ini meliputi analisis mengenai masalah yang sejenis, yaitu penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode *Service Quality* (Servqual)”. Hasilnya adalah pengukuran tingkat kepuasan pasien akan mutu pelayanan rumah sakit pada periode maret 2020 secara keseluruhan pasien dinyatakan “Puas”, namun secara dimensi masih terdapat gap skor yang masih bernilai negative atau “Tidak Puas” pada dimensi daya tanggap [6].

## METODE

Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam mengukur kepuasan. Salah satu alat standar untuk menilai kepuasan pelanggan adalah *Service Quality* (Servqual), yang mencakup aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Model Servqual telah terbukti oleh banyak peneliti sebagai model yang efektif untuk mengukur kualitas layanan [7].

Adapun lima dimensi *Service Quality* adalah sebagai berikut [8]: 1. *Reliability* adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji secara akurat dan dapat dipercaya. 2. *Responsiveness* berkaitan dengan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Dimensi ini menekankan perhatian dan ketepatan dalam menangani permintaan, pertanyaan, keluhan, dan masalah pelanggan. 3. *Assurance* mencakup pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan pegawai perusahaan dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. 4. *Empathy* berhubungan dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada pelanggan, dengan cara memahami keinginan mereka. 5. *Tangible* adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal,

melalui penampilan dan kualitas sarana serta prasarana fisik yang dapat dirasakan manfaatnya secara nyata.

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Selanjutnya, kualitas pelayanan mengacu pada sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima [9]. Menghitung bobot nilai kinerja dan nilai harapan pasien mengenai pelayanan dengan rumus berikut:

$$\Sigma yi = k1 + k2 + k3 + k4 + k5 ..... + k25 ..... (1)$$

Dimana:

- $\Sigma yi$  : Jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan ke-i
- $K1$  : Nilai Kriteria dari setiap responden.

Menghitung rata-rata jawaban responden pada pernyataan harapan dengan rumus berikut:

$$Yi = \frac{\Sigma yi}{n} ..... (2)$$

Dimana:

- $Yi$  : Rata-rata jawaban responden untuk pernyataan harapan ke-i
- $\Sigma yi$  : Jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan atribut ke -i
- $n$  : Jumlah responden.

Menghitung hasil kenyataan atau persepsi pelanggan mengenai pelayanan menggunakan rumus yang sama dengan langkah 1 untuk mencari nilai harapan.

Menghitung rata-rata jawaban responden pada pernyataan kenyataan dengan menggunakan rumus yang sama seperti langkah 2 untuk mendapatkan rata-rata hasil kenyataan.

Menentukan hasil kualitas dari suatu atribut pelayanan atau hasil dari *Servqual* gap dengan rumus berikut:

$$SQi = Xi - Yi ..... (3)$$

Dimana :

- $SQi$  : Nilai gap atribut ke-i
- $Xi$  : Nilai rata-rata kenyataan atribut ke-i
- $Yi$  : Nilai rata-rata harapan ke-i

Semakin besar gap atau kesenjangan (gap tersebut bernilai negatif) yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *servqual* gap ini, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari gap tersebut, sebaliknya semakin kecilnya nilai gap (gap tersebut bernilai nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut [10].

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Setelah melakukan pengisian kuisioner yang dilakukan responden menggunakan perhitungan servqual dengan keterangan. Jika nilai  $GAP < 0$  = Tidak Puas,  $= 0$  = Puas,  $> 0$  = Sangat Puas yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 2. Perhitungan Servqual

	Variabel	Nilai Kinerja	Nilai Harapan	GAP(NK-NH)	Keterangan
<b>Empathy (Perhatian)</b>					
1	Pelayanan yang diberikan kepada semua pasien sama rata tanpa memandang perbedaan	4.44	4.64	-0.2	Tidak Puas
2	Setiap pasien mendapatkan pelayanan yang baik	4.4	4.5	-0.1	Tidak Puas
3	Setiap perawat memberikan perhatian kepada pasien (ucapan selamat pagi, terima kasih, lekas sembuh ya)	4.34	4.42	-0.08	Tidak Puas
4	Keramahan & Penjelasan Dokter terhadap penyakit serta tindakan yang akan dilakukan terhadap pasien	4.56	4.5	0.06	Sangat Puas
5	Setiap perawat bersikap sopan kepada pasien yang akan melakukan pemeriksaan maupun sudah selesai melakukan pengobatan	4.54	4.64	-0.1	Tidak Puas
<b>Tangibles (Bukti Nyata)</b>					
1	Klinik memiliki ketersediaan fasilitas yang cukup (ruang tunggu yang nyaman, toilet bersih, kipas angin disetiap kamar dan tempat penyimpanan barang untuk setiap pasien)	4.5	4.62	-0.12	Tidak Puas
2	Klinik memiliki peralatan yang cukup lengkap dan bersih	4.18	4.4	-0.22	Tidak Puas
3	Penampilan perawat yang rapih dan bersih	4.2	4.3	-0.1	Tidak Puas
4	Ruang rawat inap yang bersih dan nyaman	4.26	4.4	-0.14	Tidak Puas
5	Dokter memberitahukan jenis penyakit secara lengkap, jelas dan mudah dimengerti	4.52	4.62	-0.1	Tidak Puas

<b>Responsive (Ketanggapan)</b>					
1	Dokter dan perawat melakukan tindakan secara cepat dan tepat	4.54	4.52	0.02	Sangat Puas
2	Dokter dan perawat melakukan tindakan sesuai dengan prosedur kesehatan	4.38	4.46	-0.08	Tidak Puas
3	Respon yang diberikan Dokter terhadap pertanyaan dan keluhan yang diberikan pasien	4.4	4.42	-0.02	Tidak Puas
4	Memberikan informasi pelayanan tentang proses pendaftaran	4	4.18	-0.18	Tidak Puas
5	Memberikan informasi tentang rawat inap dan administrasi	4	4.18	-0.18	Tidak Puas
<b>Reliability (Kehandalan)</b>					
1	Perawat memberikan pelayanan yang teliti dan tepat waktu	4.42	4.48	-0.06	Tidak Puas
2	Dokter dan perawat membantu jika ada keluhan dari pasien	4.26	4.46	-0.2	Tidak Puas
3	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan, dan cara meminum obat kepada pasien	4.3	4.38	-0.08	Tidak Puas
4	Dokter dan perawat memberikan penjelasan tentang tindakan keperawatan yang akan dilakukan	4.46	4.44	0.02	Sangat Puas
5	Proses administrasi yang mudah dan tidak berbelit-belit	3.94	4.28	-0.34	Tidak Puas
<b>Assurance (Jaminan)</b>					
1	Perawat menyediakan obat-obatan dan alat medis yang lengkap dan bersih	4.52	4.46	0.06	Sangat Puas
2	Dokter dan perawat melayani dengan sikap meyakinkan pasien sehingga pasien merasa aman	4.34	4.46	-0.12	Tidak Puas
3	Perawat mempunyai catatan medis pasien	3.86	4.1	-0.24	Tidak Puas
4	Antrian waktu tunggu yang	3.22	3.98	-0.76	Tidak Puas

	cepat				
5	Obat-obatan yang diberikan kepada pasien masih aman dan belum kadaluarsa	4.52	4.48	0.04	Sangat Puas

Berdasarkan data di atas, hasil perhitungan pelayanan menggunakan metode Servqual di Klinik Pratama Babun Rizki menunjukkan bahwa 80% responden merasa "Tidak Puas" dan 20% merasa "Sangat Puas". Dari total penilaian, terdapat 20 data yang menunjukkan "Tidak Puas" dan 5 data yang menyatakan "Sangat Puas".

Dari hasil persentasi diatas dapat dilihat hanya 5 data yang menyatakan “Sangat Puas” maka dari itu Klinik Pratama Babun Rizki harus memberikan pelayann yang lebih baik lagi untuk meningkatkan kualitas layanan yang akan diterima oleh pasien serta harus mempertahankan pelayanan yang sudah dinyatakan sangat puas oleh pasien.

### SIMPULAN

Dalam era persaingan yang ketat, klinik yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan memiliki peluang lebih besar untuk menarik dan mempertahankan pasien. Salah satunya adalah Klinik Pratama Babun Rizki yang terletak di Desa Hessa Air Genting Dusun IV. Klinik ini berfokus pada pelayanan kesehatan dan dituntut untuk memberikan layanan terbaik guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan pasien, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam penyediaan layanan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya, penulis dapat menyimpulkan. Berdasarkan hasil perhitungan metode *Service Quality* yang diperoleh dari penggunaan metode servqual untuk menilai mutu pelayanan di Klinik Pratama Babun Rizki dengan presentase 80% Tidak Puas dan 20% Sangat Puas. Merancang sistem berbasis web menggunakan metode SERVQUAL dengan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL, sehingga dapat diakses secara online oleh pengguna. Aplikasi yang dirancang ini menjamin pengukuran kualitas layanan yang disediakan oleh Klinik Pratama Babun Rizki. Aplikasi ini memudahkan pimpinan dan karyawan untuk mengetahui tingkat kualitas layanan yang ada. Sehingga pimpinan serta karyawan dapat lebih memperhatikan serta memperbaiki hal-hal yang mengenai pelayanan yang disediakan oleh Klinik Pratama Babun Rizki.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] V. Ristanti, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Non Bpjs di Klinik Abadi Jaya Depok.,” *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 8, no. 24, pp. 603–609, 2022.
- [2] R. Riduansyah, “Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual),” *J. Ind. Manuf. Eng.*, vol. 4, no. 1, pp. 28–36, 2020, doi: 10.31289/jime.v4i1.3011.
- [3] S. Oentara and I. Bernarto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi di WellClinic Gading Serpong [The Influence of Service Quality on Patient Loyalty Mediated by Patient

- Satisfaction at WellClinic Gading Serpong],” *Indones. Mark. J.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–14, 2022, doi: 10.19166/imj.v2i1.5866.
- [4] W. I. Fipiana, Harminto, and V. Lusua, “Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual,” *J. Manaj. FE-UB*, vol. 9, no. 2, pp. 102–111, 2021.
- [5] Y. D. Insani and R. Setiyariski, “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas Dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann,” *Kaji. Pariwisata*, vol. 2, no. 1, pp. 13–28, 2020.
- [6] B. Irawan, R. A. Kurnia, E. D. Sitanggang, and S. Achmady, “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual),” *J. Keperawatan Dan Fisioter.*, vol. 3, no. 1, pp. 58–64, 2020, doi: 10.35451/jkf.v3i1.522.
- [7] A. Fahira, T. I. F. Rahma, and R. Syahriza, “Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah,” *Din. Ekon. - J. Ekon. dan Bisnis*, vol. 15, no. 1, pp. 247–264, 2022, doi: 10.53651/jdeb.v15i1.358.
- [8] Y. Rostiany and E. Tjandra, “Analisis Bibliometrik Studi Perkembangan Metode Service Quality pada Database Google Scholar Menggunakan Vosviewer (Studi Literatur Tahun 2016 – 2020),” *Smatika J.*, vol. 12, no. 01, pp. 85–93, 2022, doi: 10.32664/smatika.v12i01.677.
- [9] G. Pribadi, “Service Quality Sebagai Pengukuran Kepuasan Siswa dan Orang Tua/Wali Murid SMP Muhammadiyah 1 Gombang,” *J. Ilm. Ekon. Glob. Masa Kini*, vol. 11, no. 1, pp. 22–28, 2020, doi: 10.36982/jiegm.v11i1.1057.
- [10] S. Hamidani *et al.*, “SISTEM PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN PADA PERPUSTAKAAN SMKN MUARA BELITI MENGGUNAKAN METODE SERQUAL,” *J. Ilm. Bin. STMIK Bina Nusant. Jaya*, vol. 2, no. 01, pp. 1–7, 2020.