

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA RSUD CUT MEUTIA KOTA LANGSA DENGAN PENDEKATAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

Safrizal¹

Noviara Aldanisa²

Universitas Samudra

safrizal@unsam.ac.id¹

noviara@gmail.com²

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan RSUD Cut Meutia Kota Langsa dengan pendekatan *service Quality*. Hasil penelitian menunjukkan diperoleh index pada variabel tingkat kepentingan (*ekspektation*) tiap dimensinya yaitu 1). Bukti Fisik (*tangibles*) sebesar 565,5, 2). Keandalan (*reliability*) sebesar 604,6, 3). Daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 615,8, 4). Jaminan (*assurance*) sebesar 610,2 dan 5). Sikap (*Emphaty*) sebesar 590,4. Kemudian untuk variabel penilaian tingkat kinerja (*reality*) tiap dimensinya yaitu 1) Bukti fisik (*tangibles*) sebesar 486,8, 2). Keandalan (*reliability*) sebesar 523,4, 3). Daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 530,8, 4). jaminan (*assurance*) sebesar 489,2 dan 5). Sikap (*Emphaty*) sebesar 481,2. Sedangkan nilai GAP pada RSUD Cut Meutia pada dimensi tangible nilai GAP sebesar -78,7, dimensi reliability dengan nilai GAP sebesar 81,2, dimensi responsiveness dengan nilai GAP sebesar -85, dimensi assurance dengan nilai GAP sebesar 121 dan pada dimensi *emphaty* dengan nilai GAP sebesar -109,2, kemudian GAP pada RSUD Cut Meutia Kota Langsa diperoleh sebesar -475,1, yang artinya tingkat pelayanan yang di berikan belum sesuai dengan harapan responden.

Kata kunci: Dimensi kualitas pelayanan, ServQual

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the service quality of Cut Meutia Langsa City Hospital using the service quality approach. The results showed an index obtained on the variable level of importance (expectations) of each dimension, namely 1). Physical evidence (tangibles) of 565.5, 2). Reliability (reliability) of 604.6, 3). Responsiveness (responsiveness) of 615.8, 4). Guarantees of 610.2 and 5). Attitude (Emphaty) of 590.4. Then for the performance level assessment variable (reality) each dimension yaintu 1) Physical evidence (tangibles) of 486.8, 2). Reliability (reliability) of 523.4, 3). Responsiveness (responsiveness) of 530.8, 4). guarantees of 489.2 and 5). Attitude (Emphaty) of 481.2. While the GAP value in Cut Meutia General Hospital on tangible dimensions of GAP value of -78.7, the reliability dimension with GAP value of 81.2, the dimension of responsiveness with GAP value of -85, the assurance dimension with a GAP value of 121 and on the dimensions of empathy with values GAP of -109.2, then GAP in Cut Meutia Langsa City Hospital was obtained -475.1, which means the level of service provided was not in accordance with the expectations of the respondents.

Keywords: Service quality dimension, ServQual

PENDAHULUAN

Kesehatan merupakan hak dasar setiap individu dan semua warga Negara berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Dengan semakin meningkatnya kesadaran masyarakat akan

hak-haknya dalam hal pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator positif meningkatnya kesadaran hukum dalam masyarakat. (Ekasari, R., dkk;2017).

Peningkatan kualitas pelayanan yang diselenggarakan instansi pemerintahan kini semakin lebih penting, bahkan menjadi tuntutan masyarakat. Karena itu dalam organisasi tersebut harus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Salah satu organisasi yang bergerak di bidang kesehatan adalah Rumah Sakit, yang memberikan pelayanan di bidang kesehatan kepada masyarakat/pasien. Peningkatan pelayanan kepada pasien adalah hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan pasien, hal ini dikarenakan kepuasan pasien sangat besar kontribusinya bagi pendapatan Rumah Sakit baik langsung maupun secara tidak langsung dalam mendukung eksistensi Rumah Sakit tersebut.

Rumah Sakit adalah suatu organisasi yang dilakukan oleh tenaga medis profesional yang terorganisir baik dari sarana prasarana kedokteran yang permanen, pelayanan kedokteran, asuhan keperawatan yang berkesinambungan, diagnosis serta pengobatan penyakit yang diderita oleh pasien. Rumah Sakit juga merupakan salah satu pelayanan jasa yang dalam melakukan aktivitasnya, tidak boleh lepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Kedua hal tersebut meningkatkan kesadaran dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik. Hal ini juga menyebabkan nilai (*value*) masyarakat berubah terhadap pelayanan jasa kesehatan yang lebih bermutu. Perubahan ini merupakan tantangan bagi pihak Rumah Sakit yang dihadapkan pada lingkungan usaha yang berubah.

Tingkat persaingan yang semakin ketat dikalangan usaha Rumah Sakit mempersyaratkan adanya daya saing bagi Rumah Sakit agar dapat memenangkan persaingan yang ada. Salah satu bentuk daya saing yang harus diciptakan oleh usaha Rumah Sakit adalah kualitas layanan. Rumah Sakit harus berupaya meningkatkan kualitas jasa pelayanannya secara terus menerus. Semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat terhadap pentingnya kesehatan untuk mempertahankan kualitas hidup, maka masyarakat pengguna akan semakin kritis dalam menerima produk jasa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan Rumah Sakit perlu terus menerus dilakukan. (Gunawan, K. dan Djati, S.P.; 2011.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (1999), penilaian pasien terhadap kualitas ditentukan oleh dua hal, yaitu harapan pasien terhadap kualitas (*expected quality*) dan persepsi pasien atas kualitas (*perceived quality*). Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka pengukuran keberhasilan suatu perusahaan jasa Rumah Sakit, lebih banyak ditentukan oleh penilaian dan persepsi pasien tentang kualitas pelayanan yang diberikan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Radhityo, D., dkk (2015), kualitas pelayanan dapat dilihat melalui 5 dimensi kualitas pelayanan jasa yaitu Wujud fisik (*tangible*),kehandalan (*reliability*),daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Wujud fisik (*tangible*) adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Sedangkan Kotler (2001) mendefinisikan wujud fisik (*tangible*) sebagai kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar. Penampilan dan kemampuan sarana serta prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Fasilitas fisik tersebut meliputi gedung, perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Wujud fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi konsumen. Semakin bagus fasilitas fisik yang disediakan bagi konsumen maka semakin besar pula harapan konsumen pada perusahaan pemberi jasa tersebut.

Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam

pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya yaitu wujud fisik, daya tanggap, jaminan dan kepastian, serta empati dimensi kehandalan sering dipersepsikan menjadi yang paling penting bagi pelanggan dari beragam industri jasa. Karena apabila konsumen merasakan bahwa keandalan suatu perusahaan jasa sangat sesuai dengan harapan, maka mereka akan bersedia mengeluarkan biaya tambahan agar perusahaan melaksanakan transaksi seperti yang dijanjikan.

Dimensi daya tanggap adalah dimensi yang paling dinamis. Harapan konsumen hamper dapat dipastikan akan berubah seiring dengan kecepatan daya tanggap dari pemberi jasa. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Barry (1988), daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat. Tingkat kesediaan atau kepedulian ini akan dilihat sampai sejauh mana pihak perusahaan berusaha dalam membantu konsumennya. Adapun bentuknya bisa dilakukan dengan penyampaian informasi yang jelas, tindakan yang dapat dirasakan manfaatnya oleh pelanggan. Sedangkan Kotler (2001:616) mendefinisikan daya tanggap sebagai kemauan untuk membantu konsumen dan memberikan jasa dengan cepat.

Jaminan (*assurance*) adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya. Sedangkan Kotler (2001:617) mendefinisikan keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, kesopanan santunan karyawan dalam member pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam member keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.

Empati (*empathy*) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Untuk menentukan aspek mana yang diprioritaskan untuk diperbaiki kualitas layanannya dapat menggunakan metode *Service Quality*. Metode *Service Quality* adalah metode yang menganalisis kesenjangan kualitas pelayanan dengan menggunakan analisis Gap. Analisis Gap adalah suatu metode/alat untuk membantu suatu perusahaan dalam membandingkan antara harapan dari konsumen dengan kinerja pelayanan yang diberikan.

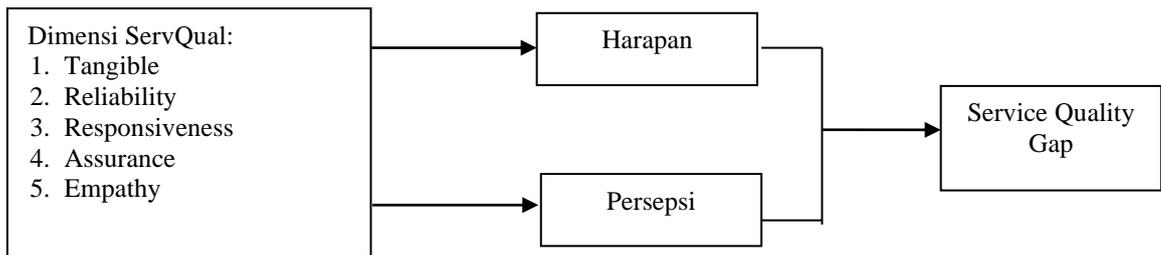
Rumah Sakit Umum (RSU) Cut Meutia Kota Langsa merupakan Rumah sakit yang berada di Kota Langsa, yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat Kota Langsa dan sekitarnya. RSU Cut Meutia adalah RSU yang memiliki berbagai macam pelayanan di dalamnya, mulai dari Instalasi Gawat Darurat (IGD), *medical check up*, poliklinik dan sebagainya. RSU Cut Meutia merupakan milik salah satu BUMN yang ada di Aceh yaitu PT. Perkebunan Nusantara 1 (Persero). Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang terbaik RSU Cut Meutia harus mengetahui bagaimana cara melayani semua pasien yang ada di RSU tersebut agar semua pasien merasa terpenuhi.

Metode SERVQUAL merupakan sebuah metode yang umum dipakai untuk mengukur tingkat kualitas layanan pada bidang pemasaran dengan menemukan gap antara harapan dan persepsi pengguna layanan. Menurut Parasuraman, *et. al*, ada lima dimensi pengukuran yang digunakan pada metode SERVQUAL, yaitu: (Kesuma, D. P. :2017)

1. *Tangibles* (bukti terukur), menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, dan tampilan dari personalia serta kehadiran para pengguna.

2. *Reliability* (keandalan), merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan perhatian yang tepat.
4. *Assurance* (jaminan), merupakan karyawan yang sopan dan berpengetahuan luas yang memberikan rasa percaya serta keyakinan.
5. *Empathy* (empati), mencakup kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna.

Kerangka kerja yang digunakan pada metode SERVQUAL ini dapat dilihat pada Gambar II dibawah ini:



Gambar I. Kerangka Kerja SERVQUAL

METODE PENELITIAN

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah metode pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu proses menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui melalui hasil observasi dan wawancara pada apa yang diteliti. Dalam hal ini untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan rumus menurut Tjiptono & Diana (2007;100), yaitu :
 Kualitas Pelayanan = Kinerja – Harapan. Jika nilai hasil positif (+) maka kualitas pelayanan dalam kriteria baik. Jika nilai hasil negatif (-) maka dikatakan kualitas pelayanan dalam kriteria kurang baik. Setelah terkumpulnya data dari hasil penyebaran kuisisioner SERVQUAL, maka akan dilakukan kegiatan analisis data.

Setelah data kuesioner terkumpul, data tersebut direkapitulasi dan diberikan skor yang ditetapkan dengan skala Likert. Kemudian dilakukan penilaian kualitas jasa menggunakan metode *SERVQUAL*, yaitu dengan cara menghitung selisih antara skor rata-rata nilai harapan dengan skor rata-rata nilai kinerja pada masing-masing dimensi pertanyaan.

Tabel I. Definisi Operasional Variabel

Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Tangible	1. Kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan 2. Penataan eksterior dan interior ruangan 3. Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai. 4. Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas (karyawan).	Skala Likert
Reability	1. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat. 2. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan	Skala Likert

Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
	dan perawatan yang cepat dan tepat 3. Jadwal pelayanan rumah sakit dijalan dengan tepat. 4. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.	
Responsiveness	1. Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien. 2. Petugas memberikan informasi yang jelas, mudah dimengerti. 3. Tindakan cepat saat pasien membutuhkan	Skala Likert
Assurance	1. Pengetahuan dan kemampuan dokter menetapkan diagnosis penyakit. 2. Keterampilan para dokter perawat dan petugas lainnya dalam bekerja 3. Pelayanan yang sopan dan ramah 4. Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap pelayanan	Skala Likert
Empaty	1. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap pasien. 2. Perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya. 3. Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang status sosial dan lain-lain.	Skala Likert

Sumber: Peneliti (2019)

Tabel II. Pengukuran SERVQUAL

Dimensi	Indikator	Skala Pengukur
SERVQUAL	Tingkat Kepentingan	Sangat Penting
		Penting
		Netral
		Kurang Penting
		Tidak Penting
	Tingkat Kinerja	Sangat Baik
		Baik
		Netral
		Kurang Baik
		Tidak Baik

Sumber: Peneliti (2019)

DISKUSI DAN HASIL PENELITIAN

Responden dalam penelitian ini berjumlah 82 orang, dengan karakteristik seperti terlihat pada tabel berikut ini:

Tabel III. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Jumlah (Orang)	Persentase
a. Jenis Kelamin		
Laki-laki	48	58,54
Perempuan	34	41,46
Total	82	100
b. Usia Responden		
< 20 Tahun	1	1,22
20-30 Tahun	8	9,75
31-40 Tahun	8	9,75
41-50 Tahun	25	30,49
>50 Tahun	40	48,79
Total	82	100
c. Tingkat Pendidikan		
SD	20	24,40
SMP	27	32,92
SMA	12	14,63
DIPLOMA	8	9,76
S1	13	15,85
S2/S3	2	2,44
Total	82	100
d. Pekerjaan Responden		
PNS	8	9,76
Karyawan	30	36,59
Wiraswasta	11	13,41
TNI/POLRI	1	1,22
Pelajar/mahasiswa	13	15,85
Lain-lainnya	19	23,17
Total	82	100
e. Frekuensi Pelayanan		
1 kali	12	14,46
2 kali	11	13,41
3 kali	42	51,22
> 3 kali	17	20,73
Total	82	100

Sumber: Peneliti (2019)

Berdasarkan tabel diatas, untuk karakteristik jenis kelamin responden sebanyak 58,54% berjenis kelamin laki-laki dan 41,46% berjenis kelamin perempuan. Untuk karakteristik usia responden, mayoritas berumur diatas 50 tahun yaitu sebanyak 48,79%. Karakteristik tingkat pendidikan sebesar 32,92% memiliki tingkat pendidikan SMP. Untuk pekerjaan responden

sebanyak 36,59% memiliki pekerjaan sebagai karyawan pada perusahaan swasta yang ada di Kota Langsa. Dan berdasarkan frekuensi berapa kali menerima pelayanan pada rumah sakit, sebanyak 51,22% menyatakan 42 kali menerima pelayanan pada RSUD Cut Meutia Kota Langsa.

Analisis Servqual

Hasil pengukuran unsur-unsur jasa ini berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya yang memungkinkan pihak Rumah Sakit Umum Cut Meutia untuk dapat menitikberatkan usaha-usaha perbaikan untuk hal-hal atau atribut yang benar-benar dianggap penting saja oleh para pasien Rumah Sakit Cut Meutia, agar dapat memuaskan. Dari hasil pertanyaan pada tingkat kepentingan pasien total perdimensinya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV. Bobot Dimensi Pelayanan Pada Tingkat Kepentingan Responden RSUD Cut Meutia Kota Langsa

Dimensi	Index (angka)	Bobot (persen)
Tangible	565,5	18,94
Reliability	604,6	20,24
Responsiveness	615,8	20,62
Assurance	610,2	20,43
Emphaty	590,4	19,77
Total	2.986,5	100

Sumber: Peneliti (2019)

Dapat dilihat bahwa pada dimensi pelayanan pada tingkat kepentingan responden mendapat total index sebesar 2.986,5. Perolehan tingkat kepentingan responden tertinggi berada pada dimensi *responsiveness* (tanggapan) dengan bobot 20,62% diikuti dimensi *assurance* (asuransi) dan *reliability* (kehandalan). kemudian dengan bobot terendah berada pada dimensi *emphaty* dengan bobot sebesar 19,77% dan *tangible* (bukti fisik) dengan bobot 18,94%.

Tabel V. Bobot Dimensi Pelayanan Tingkat Kinerja RSUD Cut Meutia Kota Langsa

Dimensi	Index (angka)	Bobot (persen)
Tangible	486,8	19,38
Relibility	523,4	20,84
Responsiveness	530,8	21,14
Assurance	489,2	19,48
Emphaty	481,2	19,16
Total	2.511,4	100

Sumber: Peneliti (2019)

Dimensi pelayanan Tingkat kinerja dapat dilihat index total sebesar 2.511,4. Perolehan tingkat kinerja perdimensi tertinggi berada pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 21,14% diikuti dimensi *reliability* (bukti fisik) dan *assurance* (asuransi), kemudian perolehan

dengan bobot terendah berada pada dimensi *tangible* (bukti fisik) 19,38% dan *emphaty* (empati) 19,16%.

Sedangkan nilai GAP atau selisih antara tingkat kepentingan responden dan tingkat kinerja dilihat pada tabel berikut:

Tabel VI. Nilai GAP Pada RSUD Cut Meutia Kota Langsa

Dimensi	T. Kinerja	T. Kepentingan	GAP
Tangible	486,8	565,5	-78,7
Relibility	523,4	604,6	-81,2
Responsiveness	530,8	615,8	-85
Assurance	489,2	610,2	-121
Emphaty	481,2	590,4	-109,2
Total	2.511,4	2.986,5	-475,1

Sumber: Peneliti (2019)

Hasil yang diperoleh tiap dimensi adalah negatif, dimensi Assurance merupakan dengan nilai Gap tertinggi sebesar -121 artinya pertanggung jawaban atau perjanjian antara dua belah pihak, dimana pihak satu berkewajiban membayar, pihak RSUD Cut Meutia berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama belum sesuai dengan harapan konsumen. Kemudian diikuti dimensi Emphaty dengan tingkat persepsi -109,2 dapat dikatakan kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif orang lain kinerja RSUD Cut Meutia belum sesuai dengan harapan pasien. Diikuti dimensi Responsiveness memperoleh nilai gap -85 dimana dikatakan respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pasien, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pasien belum sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Untuk dimensi reliability memperoleh nilai Gap -81,2 dapat dikatakan kehandalan karyawan pada RSUD Cut Meutia dalam menangani kebutuhan pasien dalam praktiknya belum seperti yang diharapkan pasien. Dan dimensi Tangible yang terendah dengan nilai Gap -78,7 artinya fisik pada RSUD Cut Meutia hampir mendekati ekspektasi konsumen namun tetap saja masih belum seperti yang diharapkan konsumen/pasien.

Hasil yang diperoleh tiap dimensi adalah negatif, dimensi Assurance merupakan dengan nilai Gap tertinggi sebesar -121 artinya pertanggung jawaban atau perjanjian antara dua belah pihak, dimana pihak satu berkewajiban membayar, pihak RSUD Cut Meutia berkewajiban memberikan jaminan sepenuhnya kepada pembayar apabila terjadi sesuatu yang menimpa pihak pertama belum sesuai dengan harapan konsumen. Kemudian diikuti dimensi Emphaty dengan tingkat persepsi -109,2 dapat dikatakan kemampuan untuk merasakan keadaan emosional orang lain, merasa simpatik dan mencoba menyelesaikan masalah, dan mengambil perspektif orang lain kinerja RSUD Cut Meutia belum sesuai dengan harapan pasien. Diikuti dimensi Responsiveness memperoleh nilai gap -85 dimana dikatakan respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pasien dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pasien, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pasien belum sesuai dengan yang diharapkan konsumen. Untuk dimensi reliability memperoleh nilai Gap -81,2 dapat dikatakan kehandalan karyawan pada RSUD Cut Meutia dalam menangani kebutuhan pasien dalam praktiknya belum seperti yang diharapkan pasien. Dan dimensi Tangible yang

terendah dengan nilai Gap -78,7 artinya fisik pada RSUD Cut Meutia hampir mendekati ekspektasi konsumen namun tetap saja masih belum seperti yang diharapkan konsumen/pasien.

SIMPULAN

Index total hasil dari tingkat kepentingan terhadap kualitas RSUD Cut Meutia diperoleh hasil sebesar 2.986,5. Pada dimensi tangible diperoleh bobot sebesar 18,94 persen diikuti reliability sebesar 20,24 persen, responsiveness sebesar 20,62 persen, assurance sebesar 20,43 persen dan empathy sebesar 19,77 persen. Index total hasil dari tingkat kinerja terhadap kualitas pelayanan RSUD Cut Meutia diperoleh hasil sebesar 2.511,4. Pada dimensi tangible diperoleh bobot sebesar 19,38 persen diikuti reliability 20,84 persen, responsiveness sebesar 21,14 persen, assurance sebesar 19,48 persen dan empathy sebesar 19,16 persen. Nilai Gap antara tingkat kepentingan responden dan tingkat kinerja RSUD Cut Meutia sebesar -475,1. Dengan hasil persepsi atau Gap pada dimensi tangible sebesar -78,7 diikuti reliability sebesar -81,2, responsiveness sebesar -85, assurance -121 dan empathy -109,2.

REFERENSI

- Ekasari, R., Pradana, M. S., Adriansyah, G., Prasnowo, M. A., Rodli, A. F., & Hidayat, K. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual. *Jurnal Darussalam: Jurnal Pendidikan, Komunikasi Dan Pemikiran Hukum Islam*, 9(1), 86-93.
- Gunawan, K. and Djati, S.P., (2011). Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja–Bali). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 13(1), pp.32-39.
- Kesuma, D. P. (2017). Analisis Pengukuran Kualitas Layanan Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan Servqual. In *Seminar Nasional Informatika (SNIf)* (Vol. 1, No. 1, pp. 178-183).
- Khasanah, I. and Pertiwi, O.D., (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen RS St. Elisabeth Semarang. *Jurnal Ilmu Ekonomi ASET*, 12(2).
- Lovelock, Cristopher & K. Lauren, Wright. (2005). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Penerbit Indeks.
- Radhitiyo, D., Rukmi, H. S., & Novirani, D., (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa pada Rumah Sakit Ibu dan Anak Mitra Family dengan Pendekatan Service Quality (Servqual). *REKA INTEGRASI*, 3(4).
- Safrizal, S., (2015). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Restoran Ayam Penyet Pak Ulis di Kota Langsa. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 4(1).
- Suryapranatha, D.,(2016). Analisis Tingkat Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)-Fuzzy Di Instalasi Rawat Inap Kelas Iii Suatu Rumah Sakit. *Buana Ilmu*, 1(1).
- Tjiptono, Fandy. , (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Penerbit Andi Offset
- Yuliati, Y., Magdalena, E., & Pratiwi, D.,(2016). Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Di Rumah Sakit Swasta X Jakarta). *Indonesian Journal of Nursing Health Science*, 1(01).