

Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Medan Menggunakan Metode Servqual

Egita Fanie Lumbantoruan¹, Samuel VB H Manurung², Arina Prima Silalahi³,

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Methodist Indonesia

Info Artikel

Histori Artikel:

Received, 16 September 2026

Revised, 28 September 2026

Accepted, 9 Oktober 2026

Keywords:

Algoritma Apriori

Pola Pembelian

Data Mining

Market Basket Analysis

Bundling Produk..

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK II Mas Kadiran Medan menggunakan metode servqual. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data dari 161 pasien rawat inap dengan kategori BPJS selama 1 bulan pada Januari 2025. Metode servqual digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan pasien terhadap kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu Tangible (fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan pasien sebesar 4,681, sedangkan nilai rata-rata kenyataan mencapai 4,777. Selisih rata-rata antara kenyataan dan harapan yaitu nilai gap servqual sebesar 0,097, mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan secara keseluruhan telah memenuhi bahkan sedikit melebihi harapan pasien dengan kategori mutu pelayanan “Cukup Baik”. Dengan kategori yang cukup baik, dapat disimpulkan dari hasil yang telah didapatkan bahwa yang dimensi Tangible lah yang perlu ditingkatkan agar mencapai kualitas pelayanan yang memuaskan pelanggan

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Penulis Koresponden:

Egita Fanie Lumbantoruan,
Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Methodist Indonesia, Medan,
Jl. Hang Tuah No.8, Medan - Sumatera Utara.
Email: egitafernand2003@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit harus mampu memberikan layanan terbaik agar dapat memenuhi ekspektasi pasien. Kualitas pelayanan akan buruk jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai. [1]

Pelayanan kesehatan merupakan bentuk pelayanan yang menyediakan sarana yang lebih luas dari bidang klinik, yang bersifat preventif, promotif, dan rehabilitatif. Dengan menerima pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kesadaran hukum kepada masyarakat terhadap hak-hak mereka mengenai pelayanan kesehatan dan merupakan indikator positif yang diambil ke dalam pelayanan kesehatan.[2]

Service Quality (kualitas layanan) adalah suatu layanan yang diukur dengan baik agar menghasilkan kecocokan yang sesuai dengan harapan konsumen. Adapun lima aspek mutu layanan, yaitu fisik (tangible), kehandalan (reability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (emphaty). Dengan demikian, pengukuran mutu layanan dapat dipahami sebagai penyedia layanan yang wajib siap menjalankan tanggung jawabnya dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan seperti pasien berdasarkan skala multi item. Pasien akan membandingkan puas jika layanan yang diberikan akan maksimal membandingkan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang

diterima oleh pasien.[3]

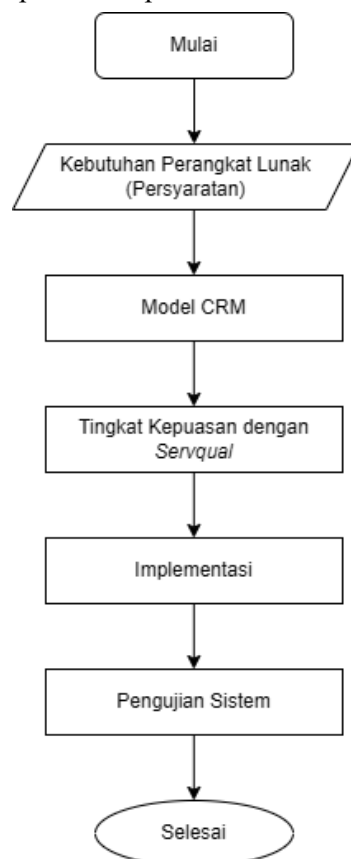
Dengan itu, maka layanan atau jasa adalah suatu tindakan yang tidak tampak atau mudah lenyap dan jasa memiliki keterkaitan dengan kondisi nyata maupun imajiner yang bisa diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya tanpa menciptakan kepemilikan atas barang.[4]

Hasil yang akan diperhitungkan menggunakan lima kesenjangan (GAP), agar nanti nya rumah sakit dapat meningkatkan dari atribut yang memang dianggap kurang baik sesuai hasil yang di dapatkan serta memprioritaskan nya untuk diperbaiki.[5] Layanan yang terdapat pada rumah sakit merupakan salah satu fasilitas paling utama yang masyarakat dapatkan sebagai pusat tempat layanan kesehatan, meliputi pengecekan stabilitas tubuh, mencegah dan mengobati penyakit, serta menjaga kesehatan secara menyeluruh.[6]

2. METODE PENELITIAN

2.1 Framework Penelitian

Framework penelitian di Rumah Sakit Bhayangkara Medan dimulai dari tahap *requirement*, model CRM, tingkat kualitas pelayanan dengan metode *Servqual*, perancangan, implementasi, pengujian sistem. Untuk framework penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.1.



Gambar 2. 1 Framework Penelitian

2.2 Kualitas Pelayanan

Terdapat lima dimensi yang terkait dengan metode *Servqual* yang mengaskan bahwa bila dimensi tersebut bekerja dengan baik atau hasil yang diperoleh jauh lebih besar meningkat dari harapan yang diterima, maka pernyataan kenyataan dari pasien akan positif terhadap kualitas jasa, begitu juga sebaliknya. Menurut parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985), terdapat 5 imensi yang utama dan disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya:[5]

- a. *Reability* (kehandalan), merupakan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang disetujui secara akurat dan memuaskan.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan pegawai dalam membantu pengguna jasa

dalam memberikan pelayanan secara *responsif*.

c. *Assurance* (jaminan), yaitu kemampuan para pegawai dalam memberikan sikap yang mencakup pengetahuan, kesopanan, kesungguhan, dan kepercayaan terhadap pasien.

d. *Emphaty* (empati), yaitu meliputi keramahan, komunikasi yang baik, membangun relasi, dan memahami apa yang di butuhkan konsumen.

e. *Tangible* (fisik), yaitu meliputi fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, kebersihan dan kenyamanan terhadap pelayanan yang diberikan.

2.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang diteliti berasal dari hasil proses pengumpulan informasi yang dilakukan dengan mendistribusikan tautan kuesioner kepada pasien yang dirawat inap dengan jenis BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Medan. Data yang telah terkumpul akan diolah menggunakan metode Servqual.

2.3.1 Pengumpulan Data Tahap Kuesioner

Kuesioner yang digunakan didasarkan pada pembuatan *system website* dengan kategori harapan dan kenyataan yang berasal dari argumen pasien yang dibuat oleh penulis dan akan disebarkan pada pasien rumah sakit Bhayangkara Medan berbasis *form link*. Adapun Pertanyaan yang akan diberikan kepada pasien berada pada tabel 2.1

Tabel 2. 1 Kuesioner Kepada Pasien

NO	PERNYATAAN	<u>PENILAIAN</u>				
		SB	B	CB	KB	TB
A. <i>Tangible</i> atau Fisik						
1	Kebersihan Ruangan Rawat Jalan					
2	Kelengkapan Peralatan Medis Yang Digunakan					
3	Kerapian Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan					
TOTAL						
B. <i>Reability</i> atau Kehandalan						
1	Ketelitian Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan					
2	Kemudahan Dan Kelugasan Pasien Dalam Melakukan Pendaftaran Dan Persyaratan Rumah Sakit					
3	Kecekatan Tenaga Kesehatan Dalam Menggunakan Alat Pelayanan Pengobatan					
4	Kesiapan Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan					
TOTAL						
C. <i>Responsiveness</i> atau Daya Tanggap						
1	Sikap Keluwesan Perawat Terhadap Pasien Rawat Jalan					
2	Kemampuan Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Dan Menanggapi Keluhan Pasien					
3	Kesungguhan Yang Dimiliki Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan					
4	Kesehatan Tenaga Kesehatan Memastikan Dan Menjelaskan Prosedur Dengan Baik					
TOTAL						
D. <i>Assurance</i> atau Jaminan						
1	Sikap Tenaga Kesehatan Dalam Melayani Jadwal Pemeriksaan Pasien					
2	Kepastian Dan Kejelasan Prosedur					

3	Layanan Kesehatan Kejujuran Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pasien
4	Makanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Kriteria Sakit/Penyakit Yang Di Derita Pasien

TOTAL**E. *Emphaty* atau Empati**

1	Etika Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan
2	Keramahan Tenaga Kesehatan Dalam Prosedur Pendaftaran
3	Keramahan Dokter Dan Perawat Sebagai Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan
4	Keterampilan Tenaga Kesehatan Dalam Memahami Kebutuhan Khusus Pasien

TOTAL

Keterangan :

SB : Sangat Baik

B : Baik

CB : Cukup Baik

KB : Kurang Baik

TB : Tidak Baik

2.3.2 Pengumpulan Data Dengan Metode *Servqual*

Dengan menggunakan metode *servqual* dapat mengetahui setiap atribut yang diterapkan kepada pasien rumah sakit untuk mengukur suatu perbedaan antara kenyataan dan harapan terhadap layanan yang diberikan pihak rumah sakit berikan kepada pasien. Dari setiap atribut yang digunakan maka diberikan rumus sebagai berikut.

A. Perhitungan Nilai Rata-Rata berdasarkan Variabel Harapan dan Kenyataan

Nilai rata-rata *servqual* pada perhitungan nilai rata-rata harapan dan kenyataan pasien kali ini merupakan hasil dari perhitungan keseluruhan tiap nilai skala di kalikan skala tersebut kemudian ditambahkan dengan skala berikutnya. Berikut rumus beserta contoh perhitungannya.

$$\begin{aligned}\sum XY_1 &= \{ (\sum SB * 5) + (\sum B * 4) + (\sum CB * 3) + (\sum TB * 2) + (\sum KB * 1) \} \\ &= \{ (101*5) + (54*4) + (4*3) + (2*2) + (0*1) \} \\ &= 505 + 216 + 12 + 4 + 0\end{aligned}$$

$$\sum XY_1 = 737$$

$$\begin{aligned}XY_1 &= \frac{\sum XY_i}{P_n} \\ &= \frac{737}{161}\end{aligned}$$

$$XY_1 = 4,57$$

Keterangan :

$\sum XY_1$ = Nilai keseluruhan nilai harapan/kenyataan

$\sum SB$ = Jumlah pasien yang memilih jawaban sangat baik

$\sum B$ = Jumlah pasien yang memilih jawaban baik

$\sum CB$ = Jumlah pasien yang memilih jawaban cukup baik

$\sum KB$ = Jumlah pasien yang memilih jawaban kurang baik

$\sum TB$ = Jumlah pasien yang memilih jawaban tidak baik

1,2,3,4,5 = Skor untuk skala *likert*

XY_i = Nilai rata-rata harapan/kenyataan pasien

P_n = Jumlah data

B. Perhitungan Nilai Tiap Dimensi

Menghitung Nilai tiap dimensi pada metode *servqual* dihitung berdasarkan nilai dari skalanya. Dibawah ini merupakan contoh perhitungan nilai pada masing-masing dimensi.

1. Menghitung Skor Total

Untuk menghitung skor total dapat dihitung dimana nilai masing-masing dari dimensi kemudian dikali dengan nilai skala. Berikut rumus yang diberikan.

$$\begin{aligned}\text{Skor Total} &= \{ (\sum SB * 5) + (\sum B * 4) + (\sum CB * 3) + (\sum TB * 2) + (\sum KB * 1) \} \\ &= \{ (112 * 5) + (48 * 4) + (1 * 3) + (0 * 2) + (0 * 1) \}\end{aligned}$$

$$\text{Skor Total} = 755$$

2. Menghitung Skor Ideal

Untuk menghitung skor ideal dapat dilakukan setelah mendapatkan nilai skor total lalu dikalikan dengan skala yang telah digunakan dalam perhitungan tersebut yaitu dengan penilaian sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik. Berikut rumus dan contoh perhitungan yang diberikan.

$$\begin{aligned}\text{Skor Ideal} &= \text{Jumlah Data Masuk} * \text{Jumlah nilai Skala} \\ &= 161 * 5\end{aligned}$$

$$\text{Skor Ideal} = 805$$

3. Menghitung Persentase Per Dimensi

Untuk mendapatkan persentase dari semua hasil per dimensi, dapat dihitung dari hasil bagi antara nilai skor total per skor ideal lalu dikalikan 100%. Berikut rumus yang diberikan.

$$\begin{aligned}\text{Persentase Kepuasan} &= (\text{Skor Total} / \text{Skor Ideal}) * 100\% \\ &= (755 / 805) * 100\%\end{aligned}$$

$$\text{Persentase Kepuasan} = 94\%$$

C. Menghitung Nilai Keseluruhan Persentase Per Dimensi

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan untuk setiap dimensi dan pertanyaan, kita bisa menghitung persentase total dari nilai di masing-masing dimensi di bawah ini.

$$\begin{aligned}\sum \text{persentase} (h) &= (\sum \%P4 + \sum \%P5 + \sum \%P6 + \sum \%P7) / 3 \\ &= (94\% + 72\% + 94\% + 94\%) / 4 \\ &= 88\%\end{aligned}$$

D. Perhitungan Nilai *Servqual* (*GAP*)

Dibawah ini merupakan rumus serta lanjutan perhitungan *servqual* berdasarkan perhitungan harapan dan kenyataan diatas yaitu sebagai berikut.

$$\begin{aligned}\text{Skor } \text{servqual} (Gap) &= \text{Kenyataan} - \text{Harapan} \\ &= 4,77 - 4,58\end{aligned}$$

$$Gap = 0,19$$

Keterangan :

P = Persepsi (Kenyataan)
E = Ekspektasi (Harapan)

E. Hasil Perhitungan Rata-Rata Nilai Pelayanan Kepada Pasien

Untuk menentukan nilai rata-rata harapan, dapat digunakan rumus seperti di bawah ini.

$$P/E = \frac{\sum P/E_1}{n}$$

$$= \frac{\{ (4,621) + (4,578) + (4,571) + (4,727) + (4,739) + (4,733) + (4,739) + (4,714) + (4,702) + (4,683) + (4,696) + (4,571) + (4,64) + (4,671) + (4,702) + (4,689) + (4,696) + (4,733) + (4,727) \}}{19}$$

$$= \frac{88,932}{19}$$

P/E = 4,681

F. Perhitungan Nilai Rata-Rata Servqual

Untuk menentukan nilai rata-rata servqual, dapat digunakan persamaan seperti berikut.

$$Q = \frac{\sum Q_1}{n}$$

$$= \frac{\{ (0,162) + (0,18) + (0,137) + (0,062) + (0,068) + (0,075) + (0,068) + (0,081) + (0,087) + (0,093) + (0,112) + (0,149) + (0,081) + (0,062) + (0,087) + (0,087) + (0,093) + (0,075) + (0,081) \}}{19}$$

$$= \frac{1,84}{19}$$

E = 0,097

Dengan tahapan rumus diatas dapat diberikan ketentuan interval dan skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut pada gambar 2.2

Interval	Klasifikasi	Kualitas Pelayanan
$(-4) - (-2,4)$	Sangat Rendah	Sangat Tidak Baik
$(>-2,4) - (-0,8)$	Rendah	Kurang Baik
$(>-0,8) - (0,8)$	Sedang	Cukup Baik
$(>0,8) - (2,4)$	Tinggi	Baik
$(>2,4) - (4)$	Sangat Tinggi	Sangat Baik

Gambar 2. 2 Interval Pengukuran Selisih GAP

Berdasarkan dari gambar diatas dijelaskan bahwa pengukuran selisih gap diatas merupakan kesenjangan kualitas pelayanan, yang dirumuskan sebagai berikut : [7]

- Interval $(-4) - (-2,4)$
Nilai pada rentang ini menunjukkan kinerja atau kualitas pelayanan yang sangat buruk. Biasanya, pelanggan sangat tidak puas, banyak keluhan, dan pelayanan jauh dari harapan minimum.
- Interval $(>-2,4) - (-0,8)$
Nilai pada rentang ini menggambarkan pelayanan yang masih di bawah standar. Terdapat cukup banyak kekurangan, pelanggan merasa kurang puas, dan perlu perbaikan signifikan.
- Interval $(>-0,8) - (0,8)$
Nilai di interval ini menandakan pelayanan yang sudah memenuhi standar minimum. Pelanggan merasa cukup puas, namun masih ada beberapa aspek yang bisa ditingkatkan.
- Interval $(>0,8) - (2,4)$

Pelayanan pada rentang ini sudah baik, memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan. Mayoritas pelanggan puas, dan hanya ada sedikit kekurangan minor.

5. Interval $(>2,4) - (4)$

Nilai pada interval ini menunjukkan pelayanan yang sangat memuaskan, hampir tanpa kekurangan, dan pelanggan sangat puas. Pelayanan sudah pada level terbaik.

Penggunaan Skala Likert dapat diterapkan untuk mendeteksi dan menilai suatu sikap, tingkat kepuasan, serta perilaku pelanggan, yang digunakan oleh banyak orang dan mudah dimengerti dalam penelitian mereka dan terbukti dengan adanya hasil dari responden yang di dapat dari suatu pemberian penilaian. Skala likert juga merupakan skala interval dikarenakan menggunakan rata-rata penilaian (mean) untuk perhitungannya. Untuk skala yang satu ini dilakukan secara keseluruhan, dimana jawaban dari hasil responden akan diberi nilai. Berikut tabel Nilai Skala Likert dapat di lihat dalam bentuk tabel 2.2

Tabel 2. 2

Kriteria Interpretasi Skor	
Pendapat	Nilai
Sangat Baik (SB)	5
Baik (B)	4
Cukup Baik (CB)	3
Kurang Baik (KB)	2
Tidak Baik (TB)	1

Sumber : Haris Fadillah,2020, halaman 4.

2.4. Data Hasil Pasien

Perhitungan dengan nilai *servqual* bertujuan dimana hasil yang didapatkan berasal dari selisih antarkesenjangan dari kenyataan dikurangi dengan harapan pasien. Contoh hasil perhitungannya, yaitu dimulai dari salah satu dimensi dengan kesenjangan yang di dapat maka diperhitungkan selisihnya dengan perhitungan nilai rata-rata sebagai berikut. [5]

1. Perhitungan Nilai Rata-Rata Harapan Pasien

Nilai rata-rata *servqual* pada perhitungan nilai rata-rata harapan pasien kali ini merupakan hasil dari perhitungan keseluruhan tiap nilai skala di kalikan skala tersebut kemudian ditambahkan dengan skala berikutnya. Dibawah ini merupakan contoh tabel kuesioner dengan kategori harapan terlihat pada gambar 2.3

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Kategori	HARAPAN (PERFORMANCE)																			
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Risa Wiro	Wanita	34	Tanggung Jawab	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	Rany Salsabara	Wanita	23	Liberal	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	Hani Susanto	Wanita	37	Anggota DPR	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	Linda	Wanita	40	Sp. H. H. H.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	Shahab Arifin	Pria	30	Tanggung Jawab	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
6	Andi Ruman	Wanita	23	Sp. H. H. H.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
7	Toni Susanto	Pria	38	Sp. H. H. H.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	Gren	Pria	31	Sp. H. H. H.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	Shahab Arifin	Wanita	24	Sp. H. H. H.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10	Andi Ruman	Pria	30	Sp. H. H. H.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	
12	Andi Ruman	Pria	37	Sp. H. H. H.	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	

Gambar 2. 3 Perhitungan Nilai Rata-Rata Harapan Pasien

2. Perhitungan Nilai Rata-Rata Kenyataan Pasien

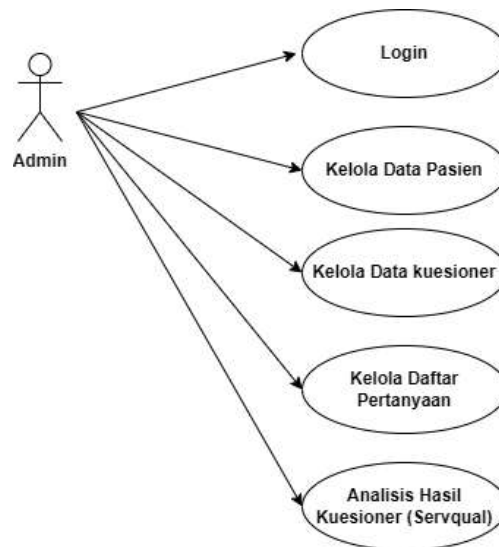
Nilai rata-rata servqual pada perhitungan nilai rata-rata kenyataan pasien kali ini merupakan hasil dari perhitungan keseluruhan tiap nilai skala di kalikan skala tersebut kemudian ditambahkan dengan skala berikutnya. Dibawah ini merupakan contoh tabel kuesioner dengan kategori kenyataan terlihat pada tabel 2.4

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Alamat	KENYATAAN (PERFORMANCE)																			
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Risa	Wanita	30	Tp. Jombang	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
2	Rany	Wanita	23	1.444 Bakam Jember left campak	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
3	Hani	Wanita	37	2.555 Bakam	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
4	Linda	Wanita	40	3.555	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
5	Endang	Pria	30	Tanggung Jawab, deep Bakam, mean	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
6	Andi Ruman	Wanita	23	2.555 Bakam	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
7	Toni Susanto	Pria	38	3.555 Bakam Jember	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
8	Gren	Pria	31	3.555 Bakam Jember	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	Shahab Arifin	Wanita	24	2.555 Bakam Jember	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	Andi Ruman	Pria	30	3.555 Bakam Jember	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
11	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...		
12	Andi Ruman	Pria	37	3.555	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		

Gambar 2. 4 Perhitungan Nilai Rata-Rata Kenyataan Pasien

2.5. Use Case Diagram Oleh Admin

Use Case Diagram oleh *Admin* ini menjelaskan bahwa hanya *admin* yang dapat *login* ke *website* dan dapat mengelola data kuesioner pasien Rumah Sakit Bhayangkara. Setelah *admin* mendapatkan hasil dari data kuesioner pasien, kemudian akan di analisis menggunakan metode Servqual dengan 5 kesenjangan yang akan menilai Rumah Sakit tersebut, apakah sesuai harapan dan kenyataan atau tidak. Dibawah ini merupakan *Use Case Diagram Admin* pada gambar 2.5



Gambar 2. 5 Use Case Diagram Oleh Admin

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada hasil dan pembahasan akan dijelaskan bagaimana implementasi dan hasil dari perhitungan yang akan diuji pada sistem yang dibangun.

3.1. Implementasi Pengujian Sistem

Implementasi sistem pada evaluasi kualitas pelayanan kesehatan dengan metode *Servqual* diawali dengan identifikasi dimensi dan subkriteria pelayanan, penyusunan instrumen pengukuran berbasis kuesioner, serta pengumpulan data kenyataan dan harapan pasien. Dengan begitu, terdapat 3 tampilan halaman yang memperkuat sistem yang dibangun, yaitu yang pertama merupakan tampilan halaman isi data kuesioner dimana pasien dapat mengisi kuesioner yang diberikan melalui *link website*. Kedua, merupakan tampilan hasil perhitungan *servqual* dan tampilan hasil perhitungan rata-rata keseluruhan yang hanya bisa diakses oleh admin. Berikut tampilan halaman yang dimaksud dan dijelaskan dibawah ini.

1. Tampilan halaman Isi Data Kuesioner

Halaman pengisian data kuesioner pada *website* ini memberikan sarana bagi pasien untuk secara langsung mengisi kuesioner melalui sistem yang telah disediakan, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 3.1 hingga Gambar 3.3 sebagai berikut.

The screenshot shows a web form titled 'Formulir Kuesioner Kepuasan Pasien' from 'Rumah Sakit Bhayangkara'. It includes a search bar and a 'Login' button. The form contains a title, a subtitle, and a legend for the rating scale (5 to 1). Below the legend are input fields for 'Nama', 'Umur', 'Jenis Kelamin', and 'Tanggal Survey'. At the bottom, there are four columns: 'No', 'Pernyataan', 'Harapan (1-5)', and 'Kenyataan (1-5)'.

Gambar 3. 1 Isi Data Kuesioner Oleh Pasien

No	Pernyataan	Harapan (1-5)	Kenyataan (1-5)
1	- Sikap Tenaga Kesehatan Dalam Melayani Jadwal Pemeriksaan Pasien Assurance	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
2	- Kepastian dan Kejelasan Prosedur Layanan Assurance	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
3	- Kejujuran Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan Kepada Pasien Assurance	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
4	- Makanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Kriteria Sakit/Periyakit Yang Di Derita Pasien Assurance	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
5	- Etika Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan Empathy	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
6	- Keramahan Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan Empathy	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
7	- Keramahan Dokter Sebagai Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan Empathy	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
8	- Keterampilan Tenaga Kesehatan Dalam Memahami Kebutuhan Khusus Pasien Empathy	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
9	- Ketelitian Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Gambar 3. 2 Isi Data Kuesioner Oleh Pasien (1)

17	- Kebersihan Rawat Inap Tangible	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
18	- Kelengkapan Alat Medis Yang Digunakan Tangible	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
19	- Kerapian Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan Tangible	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

[Kirim Jawaban](#)

© 2025 RS Bhayangkara. All rights reserved.

Gambar 3. 3 Isi Data Kuesioner Oleh Pasien(2)

2. Tampilan hasil Perhitungan *Servqual*

Halaman hasil perhitungan *Servqual* pada *website* ini menampilkan informasi terkait hasil analisis data kuesioner yang dilakukan menggunakan metode *Servqual*, dengan mempertimbangkan dua dimensi kesenjangan, yaitu antara harapan dan kenyataan, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 3.4 dan Gambar 3.6 sebagai berikut.



Rumah Sakit

Bhayangkara

Search

Hal. Admin 7

Dashboard

Data Pasien

Data Kuesioner

Hasil Kuesioner

Hasil Perhitungan SERVQUAL

Kode	Dimensi	Pertanyaan	Harapan	Kenyataan	Hasil Perhitungan Servqual	Hasil Perhitungan Servqual (%)	Keterangan
P1	Tangible	Kebersihan Rawat Inap	4.621	4.783	0.162	3.49%	Sangat Baik
P2	Tangible	Kelengkapan Alat Medis Yang Digunakan	4.578	4.758	0.18	3.94%	Sangat Baik
P3	Tangible	Kerapian Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan	4.571	4.708	0.137	2.99%	Sangat Baik
P4	Reability	Ketelitian Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan	4.727	4.789	0.062	1.31%	Baik
P5	Reability	Kemudahan dan Kelugasan Pasien Dalam Melakukan Pendaftaran dan Persyaratan	4.739	4.808	0.068	1.44%	Baik

Gambar 3. 4 Hasil Perhitungan Servqual

P6	Relability	Kecekatan Tenaga Kesehatan Dalam Menggunakan Alat Pelayanan Pengobatan	4.733	4.808	0.075	1,58%	Baik
P7	Relability	Kesiapan Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan	4.739	4.808	0.068	1,44%	Baik
P8	Responsiveness	Sikap Keluwesan Perawat Terhadap Pasien Rawat Inap	4.714	4.795	0.081	1,71%	Baik
P9	Responsiveness	Kemampuan Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Dan Menanggapi Keluhan Pasien	4.702	4.789	0.087	1,85%	Baik
P10	Responsiveness	Kesungguhan Yang Dimiliki Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan	4.683	4.776	0.093	1,99%	Baik
P11	Responsiveness	Tenaga Kesehatan Memastikan dan Menjelaskan Prosedur Dengan Baik	4.696	4.808	0.112	2,38%	Baik
P12	Assurance	Sikap Tenaga Kesehatan Dalam Melayani Jadwal Pemeriksaan Pasien	4.571	4.721	0.149	3,26%	Sangat Baik
P13	Assurance	Kepastian dan Kejelasan Prosedur Layanan	4.64	4.721	0.081	1,74%	Baik
P14	Assurance	Kejujuran Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan Kepada Pasien	4.671	4.733	0.062	1,33%	Baik

Gambar 3. 5 Hasil Perhitungan Servqual(1)

P15	Assurance	Makanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Kriteria Sakit/Penyakit Yang Di Derita Pasien	4.702	4.789	0.087	1,85%	Baik
P16	Emphaty	Etika Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan	4.689	4.776	0.087	1,86%	Baik
P17	Emphaty	Keramahan Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan	4.696	4.789	0.093	1,98%	Baik
P18	Emphaty	Keramahan Dokter Sebagai Tenaga Kesehatan Dalam Memberikan Layanan Kesehatan	4.733	4.808	0.075	1,58%	Baik
P19	Emphaty	Ketrampilan Tenaga Kesehatan Dalam Memahami Kebutuhan Khusus Pasien	4.727	4.808	0.081	1,71%	Baik

Gambar 3. 6 Hasil Perhitungan Servqual(2)

3. Tampilan hasil Perhitungan Rata-Rata Keseluruhan

Dari analisis nilai rata-rata yang dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan yang disediakan oleh fasilitas kesehatan tersebut sudah sejalan atau sedikit lebih tinggi daripada harapan pasien, dengan kategori mutu pelayanan berada pada tingkat "Cukup Baik". Nilai selisih Servqual yang sangat kecil (0.097) menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang berarti antara harapan dan pengalaman yang dialami pasien, sehingga layanan dapat dianggap telah berfungsi dengan baik, namun tetap memerlukan penilaian dan peningkatan yang berkelanjutan. Pada gambar 3.7 merupakan rata-rata keseluruhan dalam perhitungan *servqual*.

Rata-rata Keseluruhan	
Rata-rata Harapan:	4.681
Rata-rata Kenyataan:	4.777
Rata-rata Hasil Perhitungan Servqual:	0.097
Kategori Pelayanan:	Cukup Baik (CB)
© 2025 RS Bhayangkara. All rights reserved	

Gambar 3. 7 Hasil Rata-Rata Perhitungan Keseluruhan

4. KESIMPULAN

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan pada tabel hasil dari *servqual*, rata-rata perbedaan (*gap*) antara ekspektasi dan realitas yang dirasakan oleh pasien inap di Rumah Sakit Bhayangkara Medan berada pada angka yaitu 0,097. Rata-rata tingkat harapan pasien mencapai 4,681, sedangkan rata-rata realitas yang dialami oleh pasien adalah 4,777. Ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan sedikit melampaui harapan pasien, dengan kategori layanan "Cukup Baik (CB)". Kemudian, berdasarkan hasil keseluruhan nilai SERVQUAL yang sudah tergolong "Sangat Baik", terdapat nilai dimensi yang perlu ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan penelitian ini. Pada kategori harapan dan kenyataan terdapat 1 dimensi yang paling rendah dari 5 dimensi yang diterapkan pada rumah sakit tersebut, yaitu dimensi tangible dengan kategori harapan saja yang perlu diterapkan, dimana hasil persentase terkecil dari kategori harapan sebesar 85%. Pada kategori kenyataan tidak ada yang tidak memenuhi harapan pasien, karena tiap dimensi masing-masing memiliki persentase sebesar 95%.

REFERENSI

- [1] S. Abdu and F. Patarru', "Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual," *J. Keperawatan Florence Nightingale*, vol. 6, no. 2, pp. 52–58, 2020, doi: 10.52774/jkfn.v6i2.117.
- [2] U. N. Alifah, A. Prahutama, and A. Rusgiyono, "Metode Servqual, Kuadran Ipa, Dan Indeks Pgev Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit X," *J. Stat. Univ. Muhammadiyah Semarang*, vol. 8, no. 2, p. 144, 2020, doi: 10.26714/jsunimus.8.2.2020.144-151.
- [3] D. I. Instalasi, R. Inap, and D. Menggunakan, "FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA," 2020.
- [4] A. Anin *et al.*, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL dan AHP (Studi Kasus: Pasien Rawat Inap Kelas Tiga di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Salatiga) Artikel Ilmiah," 2020.
- [5] D. Vanesa, F. Firman, and H. A. Mesta, "Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Pasien Menggunakan Metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Kaji. Manaj. dan Wirausaha*, vol. 2, no. 1, p. 28, 2020, doi: 10.24036/jkmw0284900.
- [6] Y. F. D. C. Salu, D. Nababan, and K. J. T. Seran, "IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL DALAM MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RAWAT JALAN Studi Kasus: Puskesmas Maubesi," *Maj. Ilm. METHODODA*, vol. 13, no. 3, pp. 225–233, 2020, doi: 10.46880/methoda.vol13no3.pp225-233.
- [7] M. Hasanudin and D. Pujotomo, "Pengaruh Dimensi E – Servqual , Satisfaction Dan Trust Terhadap Loyalitas Pengguna Layanan E-Commerce Indonesia (Studi Kasus : Pengguna Layanan e-commerce di Pulau Jawa)," pp. 1–12, 2020.