

## Analisis Pelayanan Balai Kesehatan Lanal Batam Menggunakan Metode Servqual, Dan Ipa Untuk Meningkatkan Jumlah Pengunjung

Larisang <sup>1</sup>, Taufik <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Ibnu Sina; Jalan Teuku Umar - Lubuk Baja, Batam, Kepulauan Riau,  
Telp.0778 – 408 3113

<sup>3</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik-Universitas Ibnu Sina, Batam  
e-mail: \*<sup>1</sup>[larisang@uis.ac.id](mailto:larisang@uis.ac.id), <sup>2</sup>[1610128425218@uis.ac.id](mailto:1610128425218@uis.ac.id)

### Abstrak

Kepuasan pelanggan mampu menggambarkan suatu kesesuaian harapan dan kenyataan suatu kualitas layanan, berdasarkan hal tersebut metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis adapun metode pengumpulan data yang dilakukan yaitu menggunakan metode kuesioner. Dalam penelitian ini jumlah populasi pasien BPJS aktif sebesar 265 orang sedangkan pasien Umum aktif 30 orang, sedangkan sampel penelitian yaitu BPJS 159 dan Umum 30. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode slovin. Berdasarkan dari hasil Analisis Kesenjangan/Gap Servqual diperoleh hasil bahwa pasien BPJS tidak puas (-0.06) dan Umum puas (0.11) terhadap layanan Balai Kesehatan Lanal Batam. sedangkan untuk melakukan upaya perbaikan dengan Importance Performance Analysis pada atribut perhatian utama yaitu: 1) kecepatan pelayanan di loket pendaftaran (R2), 2) kecepatan dan ketepatan pelayanan pasien saat di apotek (R3), 3) surat keterangan berobat yang di berikan oleh dokter (A3), 4) hasil pemeriksaan pasien setelah tiga hari (A4), 5) kemampuan petugas loket pendaftaran dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien (RS1), 6) penjelasan dokter tentang penyakit pasien (RS3), dan 24 sikap ramah dan sopan santun perawat kepada pasien (RS4). Sedangkan pasien Umum dimensi 7) kesiapan dokter saat melayani pasien (R4), 8) kesiapan perawat saat melayani pasien (R5), 9) fasilitas ruang tunggu apotek yang disediakan (T2), 10) sikap karyawan saat memberikan perhatian secara personal kepada setiap pasien (E1) dan 11) sikap karyawan saat memberikan perhatian secara personal kepada setiap pasien (E2).

**Kata kunci**— Kualitas Pelayanan, Servqual, IPA

### Abstract

Customer satisfaction is able to describe the suitability of expectations and the reality of a service quality, based on that method used in this study is to use the SERVQUAL method and Importance Performance Analysis while the data collection method is carried out using the questionnaire method. In this study the total population of active BPJS patients was 265 people while the general patient was active 30 people, while the study sample was BPJS 159 and General 30. The sampling technique used was the slovin method. Based on the results of the Gap Analysis of Servqual, it is obtained that BPJS patients are dissatisfied (-0.06) and General are satisfied (0.11) of Batam Lanal Health Center services. whereas to make efforts to improve the Importance Performance Analysis on the main attention attributes, namely: 1) the speed of service at the registration counter (R2), 2) the speed and accuracy of patient services at the pharmacy (R3), 3) a certificate of treatment given by a doctor (A3), 4) results of the patient's examination after three days (A4), 5) the ability of the registration window clerk to provide

clear information to the patient (RS1), 6) the doctor's explanation of the patient's illness (RS3), and 24 friendly and polite attitudes courtesy nurse to patient (RS4). Whereas General patient dimension 7) doctor readiness when serving patients (R4), 8) nurse readiness when serving patients (R5), 9) pharmacy waiting room facilities provided (T2), 10) employee attitudes when giving personal attention to each patient (E1) and 11) employee attitudes when giving personal attention to each patient (E2).

**Keywords**— Service Quality, Servqual, IPA

## PENDAHULUAN

Balai Kesehatan Lanal Batam merupakan klinik yang berlokasi di Jalan Tamalatea, Tanjung Sengkuang, Kec. Batu Ampar, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau yang di sediakan oleh Tentara Nasional Indonesia Angkatan Laut (TNI AL) guna mendukung kesehatan dan kesejahteraan anggota personel TNI AL maupun keluarga personel TNI AL serta membantu masyarakat umum yang ingin berobat di Balai Kesehatan Lanal Batam dengan menggunakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS).

Pelayanan BPJS di Balai Kesehatan Lanal Batam harus sesuai dengan prosedur sebagaimana diatur dalam peraturan yang berlaku, dan apabila masyarakat memerlukan pelayanan tingkat lanjutan balai kesehatan lanal batam merujuk ke fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjutan. Balai Kesehatan Lanal Batam juga memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat umum yang tidak mempunyai BPJS, adapun pelayanan yang di berikan sesuai dengan keluhan dan kebutuhan pasien namun tidak bisa merujuk ke fasilitas tingkat lanjutan.

Salah satu pelayanan BPJS maupun Umum yang disediakan di Balai Kesehatan Lanal Batam adalah pelayanan Poli Umum, Poli Gigi, dan Poli KIA pada dasarnya pelayanan tersebut mempunyai target atau sasaran yang sederhana yaitu dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pasien selaku pengguna layanan BPJS maupun umum di Balai Kesehatan Lanal Batam, meliputi sarana dan prasarana yang di berikan untuk pasien (*tangible*), kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat (*reliability*), kualitas pelayanan yang tanggap (*responsiveness*), memberikan rasa percaya serta keyakinan (*assurance*), serta pelayanan yang baik dan pemahaman kebutuhan pasien (*empathy*) dalam pelayanan di Balai Kesehatan Lanal Batam.

Berikut peneliti sajikan data tabel kunjungan pasien BPJS dan umum pada Balai Kesehatan Lanal Batam pada bulan februari – Juli 2019 dengan jumlah kunjungan dan keluhan.

Tabel 1.1 Data Kunjungan Pasien Balai Kesehatan Lanal Batam

| TABEL KUNJUNGAN PASIEN BPJS DAN UMUM |          |       |      |           |      |           |
|--------------------------------------|----------|-------|------|-----------|------|-----------|
| No                                   | Bulan    | Tahun | BPJS | Rata-Rata | Umum | Rata-Rata |
| 1                                    | Februari | 2019  | 270  | 265       | 37   | 30        |
| 2                                    | Maret    | 2019  | 242  |           | 32   |           |
| 3                                    | April    | 2019  | 260  |           | 35   |           |
| 4                                    | Mei      | 2019  | 233  |           | 30   |           |
| 5                                    | Juni     | 2019  | 206  |           | 24   |           |
| 6                                    | Juli     | 2019  | 226  |           | 22   |           |

(Sumber Data: BPJS Balai Kesehatan Lanal Batam)

Dari tabel data kunjungan peserta pasien BPJS dan umum terdapat ketidakpuasan pengunjung atas adanya pelayanan yang kurang baik atau tidak sesuai dengan ekspektasi penerima layanan, sehingga dapat memberikan dampak negatif terhadap kepercayaan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Balai Kesehatan Lanal Batam maupun BPJS, maka diperlukan adanya perbaikan untuk meningkatkan kualitas yang dapat dilakukan dengan menggunakan metode **Service Quality (Servqual)** dan **Importance Performance Analysis (IPA)**. Oleh sebab itu, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan beberapa atribut kualitas jasa yang ada untuk mempelajari *customer needs*, dan membandingkannya antara pelayanan BPJS dan pelayanan Umum dengan keadaan saat ini, sehingga dapat dilakukan identifikasi masalah yang menjadi penyebab terjadinya ketidakpuasan pengunjung yang harus segera diatasi. Untuk dapat menganalisis kepuasan pengunjung terhadap atribut kualitas layanan yang ditawarkan oleh Balai Kesehatan Lanal Batam.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Balai Kesehatan Lanal Batam (Pangkalan TNI AL Batam) yang beralamat di Jalan Tamalatea, Tanjung Sengkuang, Kec. Batu Ampar, Kota Batam, Prov Kepulauan Riau 29453. Waktu penelitian dilakukan dari tanggal Agustus 2019 sampai dengan Maret 2020 dengan mencari dan mengumpulkan data yang sesuai sebagai bahan-bahan yang diperlukan dalam penelitian ini.

### 2.1 Jenis dan Sumber Data

- Data Primer pengumpulan data primer melibatkan kontak atau komunikasi langsung antara peneliti dan informan. Sesuai dengan permasalahan yang diteliti seperti, tanggapan responden mengenai variabel sistem informasi pada Balai Kesehatan Lanal Batam, tanggapan responden mengenai variable Penginputan nomor antrian pada Balai Kesehatan Lanal Batam, tanggapan responden pada saat pemeriksaan pasien pada Balai Kesehatan Lanal Batam, tanggapan responden ketika pengambilan obat di apotek pada Balai Kesehatan Lanal Batam.
- Data Sekunder pengumpulan data Sekunder peneliti peroleh melalui sumber data dari Balai Kesehatan Lanal Batam, buku, internet, jurnal, dan skripsi.

### 2.2 Populasi dan Sampel

- Populasi dalam penelitian ini diambil dari kunjungan pasien BPJS yang terdaftar aktif pada Balai Kesehatan Lanal Batam. Adapun data pasien BPJS yang terdaftar aktif pada Balai Kesehatan Lanal Batam sebanyak 265 pasien BPJS, sedangkan pasien Umum sebanyak 30 orang.
- Sampel, Untuk mendapatkan sampel yang menggambarkan populasi, maka dalam pengambilan sampel digunakan rumus formula *Slovin* sebagai berikut:

$$N = \frac{N}{1 + (N \cdot e^2)}$$

Keterangan: n = Sampel  
N = Populasi  
e = Nilai Presisi 5%

Dari jumlah populasi dengan tingkat kelonggaran ketidak pastian 5% tersebut, maka dapat diambil jumlah sampel sebagai berikut:

$$N = \frac{265}{1 + (265 \times 0.05^2)} = 159$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel diatas, maka diperoleh sampel dalam penelitian di Balai Kesehatan Lanal Batam pada pasien BPJS sebesar 159,398 kemudian dibulatkan menjadi 159 orang, sedangkan pasien umum sebesar 30 orang.

### 2.3 Metode Pengolahan Data

- Uji Validitas item dilakukan menggunakan *Software SPSS*, dalam variabel X dan Y akan diuji relasinya dengan skor total variabel tersebut dengan korelasi (r) dengan skor total masing-masing variabel  $\geq 0,05$ . Item yang punya r hitung  $< 0,05$  akan disingkirkan akibat mereka tidak melakukan pengukuran secara sama dengan yang dimaksud oleh skor total skala dan lebih jauh lagi, tidak memiliki kontribusi dengan pengukuran seseorang.
- Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpa Cronbac*. Jika nilai alpha  $> 0,6$  artinya reliabilitas mencukupi (*Sufficient Reliability*) sementara jika alpa  $> 0,6$  ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang menjelaskan sebagai berikut:

$>0,20 - 0,40$  : Agak *reliable*  
 $>0,40 - 0,60$  : Cukup *reliable*  
 $>0,60 - 0,80$  : *Reliable*  
 $>0,80 - 1,00$  : Sangat *reliable*

Nilai tiap-tiap item sebaiknya  $\geq 0.60$  sehingga membuktikan bahwa item tersebut dapat dikatakan punya reliabilitas konsistensi internal. Item-item yang punya koefisien korelasi  $< 0.60$  akan dibuang kemudian Uji Reliabilitas item diulang dengan tidak menyertakan item yang tidak reliabel tersebut. Demikian terus dilakukan hingga Koefisien Reliabilitas masing-masing item adalah  $\geq 0.60$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan terhadap hasil penelitian dan pengujian yang diperoleh disajikan dalam bentuk berikut:

### 3.1 Jenis Pertanyaan (Kuesioner)

| KUESIONER KUNJUNGAN PASIEN BALAI KESEHATAN LANAL BATAM |              |                                                                    |                 |                     |                 |   |   |           |   |   |   |   |  |
|--------------------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------|-----------------|---|---|-----------|---|---|---|---|--|
| Nama :                                                 |              | Keterangan Pilihan Jawaban                                         |                 |                     |                 |   |   |           |   |   |   |   |  |
| Jenis Pasien :                                         |              | Sangat Tidak Baik (1)                                              |                 |                     |                 |   |   |           |   |   |   |   |  |
|                                                        |              | Tidak Baik (2)                                                     |                 |                     |                 |   |   |           |   |   |   |   |  |
| Reliability (R)                                        | Tangible (T) | Assurance (A)                                                      | Empathy (E)     | Responsiveness (RS) | Cukup (3)       |   |   |           |   |   |   |   |  |
|                                                        |              |                                                                    |                 |                     | Baik (4)        |   |   |           |   |   |   |   |  |
| Ceklis Kolom Jawaban Yang Perlu Di isi                 |              |                                                                    |                 |                     | Sangat Baik (5) |   |   |           |   |   |   |   |  |
| No                                                     | Simbol       | Pertanyaan                                                         | Pilihan Jawaban |                     |                 |   |   |           |   |   |   |   |  |
|                                                        |              |                                                                    | Harapan         |                     |                 |   |   | Kenyataan |   |   |   |   |  |
|                                                        |              |                                                                    | 1               | 2                   | 3               | 4 | 5 | 1         | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
| 1                                                      | R1           | Bagaimana dengan Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan?  |                 |                     |                 |   |   |           |   |   |   |   |  |
| 2                                                      | R2           | Bagaimana dengan Kecepatan pelayanan di loket pendaftaran?         |                 |                     |                 |   |   |           |   |   |   |   |  |
| 3                                                      | R3           | Bagaimana Kecepatan dan ketepatan pelayanan pasien saat di apotek? |                 |                     |                 |   |   |           |   |   |   |   |  |

[illegible]

### 3.2 Uji Validitas Variabel Kenyataan dan Harapan Pasien BPJS

Dari hasil perhitungan Pasien BPJS didapat nilai korelasi antara skor pertanyaan dengan skor total. Nilai ini kemudian dibandingkan dengan nilai r-tabel pada signifikan 0,05 dan jumlah data adalah 25 kuesioner, maka didapat r-tabel sebesar 0,1557. Jika r-hitung > r-tabel maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

- a. Menentukan hipotesis  
H0 = butir kuesioner valid  
H1 = butir kuesioner tidak valid
- b. Menentukan nilai *r-tabel* Tingkat signifikansi  
 $\alpha = 5\%$   
Derajat kebebasan (db) =  $n-2 = 159-2 = 157$   
rtabel = 0,1557 r-tabel didapatkan berasal dari tabel r dengan tingkat signifikansi 0,1 dengan derajat kebebasan 95.
- c. Sebagai perhitungan uji validitas untuk butir pertanyaan atribut 1.  
Dengan hal ini dengan  $N=159-2=157$  diperoleh r-tabel dan signifikansi 5% adalah r-tabel = 0,1557 jadi dikatakan valid bahwa hasil korelasi 0.590 > r-tabel = 0.1557 maka data ini valid.
- d. Uji Validitas Manual  
Uji validitas manual peneliti buat sebagai salah satu contoh untuk mengetahui bagaimana mencari r hitung, adapun salah satu uji validitas tersebut peneliti ambil dari pertanyaan nomor satu pada kenyataan pasien BPJS adapun data yang di perlukan dalam rumus sebagai berikut:

Rumus:

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

$$\sum X = \dots \sum Y = \dots \sum XY = \dots \sum X^2 = \dots \sum Y^2 = \dots N = \dots$$

X= Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item

Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

$\sum X$  = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N = Banyaknya responden

Pembahasan:

Langkah 1:

Cari nilai  $\sum x$  (skor butir pertanyaan menjadi variabel (X) dan skor total variabel menjadi variabel (Y). Blok pertanyaan pertama dari responden 1 sampai 159 pada Ms.Excel lalu AutoSum maka di dapat hasil 702, maka di dapat nilai  $\sum x = 702$ .

Langkah 2:

Cari nilai  $\sum y$  (jumlahkan skor total variable (Y) dari responden 1 sampai 159 maka di dapat hasil 17262), maka di dapat nilai  $\sum y = 17262$ .

Langkah 3:

Cari nilai  $\sum x^2$  (terlebih dahulu mencari nilai  $X^2$ ), kuadratkan skor butir pertanyaan pada variabel (X) contoh  $4^2 = 16$ , maka nilai  $X^2 = 16$ , setelah itu jumlahkan nilai  $X^2$  dari responden 1 sampai 159 maka di dapat hasil 3178, maka nilai  $\sum x^2 = 3178$

Langkah 4:

Cari nilai  $\sum y^2$  (terlebih dahulu mencari nilai  $Y^2$ ), kuadratkan setiap variabel (Y), contoh  $101^2 = 10201$ , setelah di kuadaratkan maka jumlahkan dari responden 1 sampai 159 maka di dapat nilai  $Y^2 = 1884656$ , maka nilai  $\sum y^2 = 1884656$

Langkah 5:

Cari nilai  $\sum x \cdot y$  (kalikan skor butir pertanyaan (X) dengan total variabel (Y)) contoh  $4 \times 101 = 404$ , maka setelah di kalikan lalu di jumlahkan dari responden 1 sampai 159 maka di dapat hasil 76753, maka nilai  $\sum x \cdot y = 76753$ .

Setelah hasil di dapat maka selanjutnya mencari r hitung dengan memasukkan data di atas dan rumus.

$$\sum x = 702 \quad \sum y = 17262 \quad \sum xy = 76753 \quad \sum x^2 = 3178$$

$$\sum y^2 = 1884656$$

Jawab:

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

$$r_{xy} = \frac{159(76753) - (702)(17262)}{\sqrt{(159(3178) - (702)^2)(159(1884656) - (17262)^2)}}$$

$$r_{xy} = \frac{12203727 - 12117924}{\sqrt{(505302 - 492804)(299660304 - 297976644)}}$$

$$r_{xy} = \frac{85803}{\sqrt{(12498)(1683660)}}$$

$$r_{xy} = \frac{85803}{145059.9279}$$

$$r_{xy} = 0.5915003629$$

$$r_{xy} = 0.592$$

Setelah di dapat contoh perhitungan manual, maka peneliti sajikan rekapitulasi uji Validitas Persepsi dan Harapan pasien BPJS dengan menggunakan SPSS 20.0 pada tabel berikut.

Tabel Rekapitulasi Uji Validitas Persepsi dan Harapan Pasien BPJS

| No. Pertanyaan | Data Kenyataan Responden |                                               | Kesimpulan  | No. Pertanyaan | Data Harapan Responden |                                               | Kesimpulan |
|----------------|--------------------------|-----------------------------------------------|-------------|----------------|------------------------|-----------------------------------------------|------------|
|                | r Hitung                 | Nilai r Tabel (N=159, N-2 = 157 $\alpha$ =5%) |             |                | r Hitung               | Nilai r Tabel (N=159, N-2 = 157 $\alpha$ =5%) |            |
| 1              | 0,592                    | 0,1557                                        | Valid       | 1              | 0,333                  | 0,1557                                        | Valid      |
| 2              | 0,590                    | 0,1557                                        | Valid       | 2              | 0,457                  | 0,1557                                        | Valid      |
| 3              | 0,587                    | 0,1557                                        | Valid       | 3              | 0,569                  | 0,1557                                        | Valid      |
| 4              | 0,534                    | 0,1557                                        | Valid       | 4              | 0,491                  | 0,1557                                        | Valid      |
| 5              | 0,582                    | 0,1557                                        | Valid       | 5              | 0,342                  | 0,1557                                        | Valid      |
| 6              | 0,545                    | 0,1557                                        | Valid       | 6              | 0,484                  | 0,1557                                        | Valid      |
| 7              | 0,476                    | 0,1557                                        | Valid       | 7              | 0,571                  | 0,1557                                        | Valid      |
| 8              | 0,589                    | 0,1557                                        | Valid       | 8              | 0,575                  | 0,1557                                        | Valid      |
| 9              | 0,600                    | 0,1557                                        | Valid       | 9              | 0,545                  | 0,1557                                        | Valid      |
| 10             | 0,576                    | 0,1557                                        | Valid       | 10             | 0,536                  | 0,1557                                        | Valid      |
| 11             | 0,594                    | 0,1557                                        | Valid       | 11             | 0,594                  | 0,1557                                        | Valid      |
| 12             | 0,230                    | 0,1557                                        | Valid       | 12             | 0,637                  | 0,1557                                        | Valid      |
| 13             | 0,196                    | 0,1557                                        | Valid       | 13             | 0,591                  | 0,1557                                        | Valid      |
| 14             | 0,088                    | 0,1557                                        | Tidak Valid | 14             | 0,582                  | 0,1557                                        | Valid      |

|    |       |        |       |    |       |        |       |
|----|-------|--------|-------|----|-------|--------|-------|
| 15 | 0,180 | 0,1557 | Valid | 15 | 0,573 | 0,1557 | Valid |
| 16 | 0,347 | 0,1557 | Valid | 16 | 0,615 | 0,1557 | Valid |
| 17 | 0,466 | 0,1557 | Valid | 17 | 0,596 | 0,1557 | Valid |
| 18 | 0,580 | 0,1557 | Valid | 18 | 0,644 | 0,1557 | Valid |
| 19 | 0,487 | 0,1557 | Valid | 19 | 0,593 | 0,1557 | Valid |
| 20 | 0,357 | 0,1557 | Valid | 20 | 0,598 | 0,1557 | Valid |
| 21 | 0,496 | 0,1557 | Valid | 21 | 0,517 | 0,1557 | Valid |
| 22 | 0,551 | 0,1557 | Valid | 22 | 0,485 | 0,1557 | Valid |
| 23 | 0,570 | 0,1557 | Valid | 23 | 0,588 | 0,1557 | Valid |
| 24 | 0,594 | 0,1557 | Valid | 24 | 0,598 | 0,1557 | Valid |
| 25 | 0,484 | 0,1557 | Valid | 25 | 0,577 | 0,1557 | Valid |

### 3.3 Uji Validitas Variabel Kenyataan dan Harapan Pasien Umum

Tabel Rekapitulasi Uji Validitas Persepsi dan Harapan Pasien Umum

| No. Pertanyaan | Data Kenyataan Responden |                                             | Kesimpulan | No. Pertanyaan | Data Harapan Responden |                                             | Kesimpulan |
|----------------|--------------------------|---------------------------------------------|------------|----------------|------------------------|---------------------------------------------|------------|
|                | r Hitung                 | Nilai r Tabel (N=30, N-2 = 28 $\alpha$ =5%) |            |                | r Hitung               | Nilai r Tabel (N=30, N-2 = 28 $\alpha$ =5%) |            |
| 1              | 0,569                    | 0,3610                                      | Valid      | 1              | 0,513                  | 0,3610                                      | Valid      |
| 2              | 0,571                    | 0,3610                                      | Valid      | 2              | 0,637                  | 0,3610                                      | Valid      |
| 3              | 0,386                    | 0,3610                                      | Valid      | 3              | 0,530                  | 0,3610                                      | Valid      |
| 4              | 0,439                    | 0,3610                                      | Valid      | 4              | 0,579                  | 0,3610                                      | Valid      |
| 5              | 0,897                    | 0,3610                                      | Valid      | 5              | 0,448                  | 0,3610                                      | Valid      |
| 6              | 0,731                    | 0,3610                                      | Valid      | 6              | 0,377                  | 0,3610                                      | Valid      |
| 7              | 0,583                    | 0,3610                                      | Valid      | 7              | 0,457                  | 0,3610                                      | Valid      |
| 8              | 0,746                    | 0,3610                                      | Valid      | 8              | 0,591                  | 0,3610                                      | Valid      |
| 9              | 0,556                    | 0,3610                                      | Valid      | 9              | 0,611                  | 0,3610                                      | Valid      |
| 10             | 0,806                    | 0,3610                                      | Valid      | 10             | 0,450                  | 0,3610                                      | Valid      |
| 11             | 0,563                    | 0,3610                                      | Valid      | 11             | 0,556                  | 0,3610                                      | Valid      |
| 12             | 0,504                    | 0,3610                                      | Valid      | 12             | 0,580                  | 0,3610                                      | Valid      |
| 13             | 0,452                    | 0,3610                                      | Valid      | 13             | 0,379                  | 0,3610                                      | Valid      |
| 14             | 0,472                    | 0,3610                                      | Valid      | 14             | 0,491                  | 0,3610                                      | Valid      |

|    |       |        |       |    |       |        |       |
|----|-------|--------|-------|----|-------|--------|-------|
| 15 | 0,669 | 0,3610 | Valid | 15 | 0,499 | 0,3610 | Valid |
| 16 | 0,764 | 0,3610 | Valid | 16 | 0,629 | 0,3610 | Valid |
| 17 | 0,760 | 0,3610 | Valid | 17 | 0,534 | 0,3610 | Valid |
| 18 | 0,531 | 0,3610 | Valid | 18 | 0,496 | 0,3610 | Valid |
| 19 | 0,558 | 0,3610 | Valid | 19 | 0,544 | 0,3610 | Valid |
| 20 | 0,575 | 0,3610 | Valid | 20 | 0,607 | 0,3610 | Valid |
| 21 | 0,451 | 0,3610 | Valid | 21 | 0,500 | 0,3610 | Valid |
| 22 | 0,505 | 0,3610 | Valid | 22 | 0,492 | 0,3610 | Valid |
| 23 | 0,729 | 0,3610 | Valid | 23 | 0,563 | 0,3610 | Valid |
| 24 | 0,818 | 0,3610 | Valid | 24 | 0,671 | 0,3610 | Valid |
| 25 | 0,915 | 0,3610 | Valid | 25 | 0,679 | 0,3610 | Valid |

### 3.4 Uji Reliabilitas Variabel Harapan dan Kenyataan

Pengujian reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah hasil kuesioner yang diperoleh dapat di andalkan (*reliable*) atau tidak. Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS 20.0 *for Windows*. Pada penelitian ini pengujian reliabilitas kenyataan dan harapan responden dilakukan dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ), jika nilai *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) lebih dari 6.0 maka data penelitian ini dinyatakan cukup baik atau *reliable* dan data dapat digunakan dalam pengambilan kesimpulan dalam penelitian. Adapun hasil uji reliabilitas dapat di lihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel Uji Reliabilitas Harapan Pasien BPJS

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .903             | 25         |

Sumber: Hasil Olahan

Tabel Uji Reliabilitas Kenyataan Pasien BPJS

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .865             | 24         |

Sumber: Hasil Olahan

Tabel Uji Reliabilitas Harapan Pasien Umum

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .895             | 25         |

Sumber: Hasil Olahan

Tabel Uji Reliabilitas Kenyataan Pasien Umum

#### Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| .934             | 25         |

Sumber: Hasil Olahan

### 3.5 Analisis Kesenjangan/Gap Servqual Pasien BPJS

Analisis *servis quality* ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan Balai Kesehatan Lanal Batam pada pasien BPJS maupun Umum dengan membandingkan antara skor kenyataan dengan harapan terhadap layanan yang dirasakan oleh pasien. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah di berikan kepada pasien BPJS maupun Umum.

Berikut peneliti sajikan cara perhitungan kesenjangan (Gap) pada kenyataan pasien BPJS sebagai contoh perhitungan sebagai berikut:

Langkah 1:

Jumlahkan setiap skor butir pertanyaan yang menjawab 1=0, 2=0, 3=20, 4=53, dan 5=86 setelah itu total jawaban maka di dapat 159 yang menjawab pertanyaan satu.

Langkah 2:

Setelah di dapat hasilnya kalikan skor butir pertanyaan dengan jumlah yang menjawab skor butir pertanyaan contoh  $1 \times 0 = 0$ ,  $2 \times 0 = 0$ ,  $3 \times 20 = 60$ ,  $4 \times 53 = 212$  dan  $5 \times 86 = 430$  setelah dikalikan maka jumlahkan dan mendapatkan hasil 720.

Langkah 3:

Setelah di dapat hasil 720 maka di bagi dengan jumlah responden yaitu 159, maka di dapat hasil  $720/159 = 4,4151$

Langkah 4:

Setelah di dapat hasil kenyataan 4,4151 maka di kurang dengan hasil harapan yaitu 4,556 maka di dapat hasil  $4,4151 - 4,5560 = -0,1409$

Langkah 5:

Setelah di dapat hasil Gap -0,1409 maka dapat di simpulkan bahwa pasien tidak puas dengan pelayanan pada pertanyaan pertama pada pasien di Balai Kesehatan Lanal Batam.

Tabel Analisis Kesenjangan/Gap Servqual Pasien BPJS

| No | Simbol | Rata-rata per item |              | GAP<br>(Kenya-<br>an-<br>Harapan) | Dimensi                                     | Rata - Rata Perdimensi |              | Skor Gap | Ket           |
|----|--------|--------------------|--------------|-----------------------------------|---------------------------------------------|------------------------|--------------|----------|---------------|
|    |        | Kenya-<br>taan     | Hara-<br>pan |                                   |                                             | Kenya-<br>taan         | Hara-<br>pan |          |               |
| 1  | R1     | 4.41               | 4.56         | -0.14                             | Kehandalan<br>(Reliability)<br>(item 1 - 5) | 4.35                   | 4.45         | -0.1     | Tidak<br>Puas |
| 2  | R2     | 4.29               | 4.65         | -0.36                             |                                             |                        |              |          |               |
| 3  | R3     | 4.31               | 4.54         | -0.23                             |                                             |                        |              |          |               |
| 4  | R4     | 4.37               | 4.37         | 0                                 |                                             |                        |              |          |               |
| 5  | R5     | 4.39               | 4.15         | 0.24                              | Bukti Fisik<br>(Tangible)<br>(item 6-10)    | 4.4                    | 4.33         | 0.06     | Puas          |
| 6  | T1     | 4.40               | 4.15         | 0.25                              |                                             |                        |              |          |               |
| 7  | T2     | 4.18               | 4.34         | -0.16                             |                                             |                        |              |          |               |
| 8  | T3     | 4.45               | 4.34         | 0.11                              |                                             |                        |              |          |               |

|    |      |      |      |       |                                                         |      |      |       |               |
|----|------|------|------|-------|---------------------------------------------------------|------|------|-------|---------------|
| 9  | T4   | 4.47 | 4.27 | 0.2   | Jaminan/Ke<br>pastian<br>(Assurance)<br>(item 11-15)    | 4.15 | 4.44 | -0.29 | Tidak<br>Puas |
| 10 | T5   | 4.50 | 4.56 | -0.06 |                                                         |      |      |       |               |
| 11 | A1   | 4.27 | 4.24 | 0.03  |                                                         |      |      |       |               |
| 12 | A2   | 4.26 | 4.36 | -0.1  |                                                         |      |      |       |               |
| 13 | A3   | 3.67 | 4.59 | -0.92 |                                                         |      |      |       |               |
| 14 | A4   | 4.16 | 4.47 | -0.31 | Empati<br>(Empathy)<br>(item 16-20)                     | 4.45 | 4.35 | 0.09  | Puas          |
| 15 | A5   | 4.42 | 4.57 | -0.15 |                                                         |      |      |       |               |
| 16 | E1   | 4.56 | 4.41 | 0.15  |                                                         |      |      |       |               |
| 17 | E2   | 4.65 | 4.31 | 0.34  |                                                         |      |      |       |               |
| 18 | E3   | 4.54 | 4.31 | 0.23  |                                                         |      |      |       |               |
| 19 | E4   | 4.37 | 4.37 | 0     | Daya<br>Tanggap<br>(Responsive<br>ness)<br>(item 21-25) | 4.32 | 4.4  | -0.08 | Tidak<br>Puas |
| 20 | E5   | 4.15 | 4.39 | -0.24 |                                                         |      |      |       |               |
| 21 | RS 1 | 4.15 | 4.40 | -0.25 |                                                         |      |      |       |               |
| 22 | RS 2 | 4.34 | 4.18 | 0.16  |                                                         |      |      |       |               |
| 23 | RS 3 | 4.33 | 4.45 | -0.12 |                                                         |      |      |       |               |
| 24 | RS 4 | 4.27 | 4.47 | -0.2  | Total                                                   | 4.33 | 4.39 | -0.06 | Tidak<br>Puas |
| 25 | RS 5 | 4.55 | 4.50 | 0.05  |                                                         |      |      |       |               |

Berdasarkan dari hasil Analisis Kesenjangan/Gap *Servqual* pada tabel di atas menunjukkan bahwa pasien BPJS tidak puas terhadap layanan Balai Kesehatan Lanal Batam, hal ini karena terdapat gap negative dengan nilai -0.06, antara persepsi dan harapan atau antara pelayanan yang di rasakan dengan pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan.

### 3.6 Analisis Kesenjangan/Gap *Servqual* Pasien Umum

Tabel Analisis Kesenjangan/Gap *Servqual* Pasien Umum

| No | Simbol | Rata-rata per item |         | GAP<br>(Persepsi-Harapan) | Dimensi                                     | Rata - Rata Perdimensi |         | Skor Gap | Ket           |
|----|--------|--------------------|---------|---------------------------|---------------------------------------------|------------------------|---------|----------|---------------|
|    |        | Kenyataan          | Harapan |                           |                                             | Kenyataan              | Harapan |          |               |
| 1  | R1     | 4.6                | 4.4     | 0.2                       | Kehandalan<br>(Reliability)<br>(item 1 - 5) | 4.52                   | 4.53    | -0.01    | Tidak<br>Puas |
| 2  | R2     | 4.7                | 4.73    | -0.03                     |                                             |                        |         |          |               |
| 3  | R3     | 4.66               | 4.57    | 0.09                      |                                             |                        |         |          |               |
| 4  | R4     | 4.46               | 4.5     | -0.04                     |                                             |                        |         |          |               |
| 5  | R5     | 4.2                | 4.47    | -0.27                     |                                             |                        |         |          |               |
| 6  | T1     | 4.2                | 4.27    | -0.07                     | Bukti Fisik<br>(Tangible)<br>(item 6-10)    | 4.34                   | 4.31    | 0.02     | Puas          |
| 7  | T2     | 4.4                | 4.37    | 0.03                      |                                             |                        |         |          |               |
| 8  | T3     | 4.2                | 4.2     | 0                         |                                             |                        |         |          |               |
| 9  | T4     | 4.2                | 4.23    | -0.03                     |                                             |                        |         |          |               |
| 10 | T5     | 4.7                | 4.5     | 0.2                       |                                             |                        |         |          |               |
| 11 | A1     | 4.16               | 4       | 0.16                      | Jaminan/Kep                                 | 4.49                   | 4.16    | 0.33     | Puas          |

|       |      |      |      |       |                                                     |      |      |      |      |
|-------|------|------|------|-------|-----------------------------------------------------|------|------|------|------|
| 12    | A2   | 4.5  | 4.4  | 0.1   | astian<br>(Assurance)<br>(item 11-15)               |      |      |      |      |
| 13    | A3   | 4.63 | 3.47 | 1.16  |                                                     |      |      |      |      |
| 14    | A4   | 4.5  | 4.37 | 0.13  |                                                     |      |      |      |      |
| 15    | A5   | 4.7  | 4.6  | 0.1   |                                                     |      |      |      |      |
| 16    | E1   | 4.4  | 4.4  | 0     | Empati<br>(Empathy)<br>(item 16-20)                 | 4.41 | 4.36 | 0.05 | Puas |
| 17    | E2   | 4.36 | 4.53 | -0.17 |                                                     |      |      |      |      |
| 18    | E3   | 4.33 | 4.27 | 0.06  |                                                     |      |      |      |      |
| 19    | E4   | 4.4  | 4.13 | 0.27  |                                                     |      |      |      |      |
| 20    | E5   | 4.6  | 4.5  | 0.1   |                                                     |      |      |      |      |
| 21    | RS 1 | 4.56 | 4.43 | 0.13  | Daya<br>Tanggap<br>(Responsiveness)<br>(item 21-25) | 4.56 | 4.37 | 0.19 | Puas |
| 22    | RS 2 | 4.46 | 4.13 | 0.33  |                                                     |      |      |      |      |
| 23    | RS 3 | 4.56 | 4.37 | 0.19  |                                                     |      |      |      |      |
| 24    | RS 4 | 4.7  | 4.5  | 0.2   |                                                     |      |      |      |      |
| 25    | RS 5 | 4.56 | 4.43 | -0.13 |                                                     |      |      |      |      |
| Total |      |      |      |       |                                                     | 4.46 | 4.35 | 0.11 | Puas |

Sumber: Hasil Pengolahan Data penelitian

Berdasarkan dari hasil Analisis Kesenjangan/Gap *Servqual* pada tabel di atas menunjukkan bahwa pasien Umum puas terhadap layanan Balai Kesehatan Lanal Batam, hal ini karena terdapat gap negative dengan nilai 0.11, antara persepsi dan harapan atau antara pelayanan yang di rasakan dengan pelayanan yang seharusnya mereka dapatkan.

### 3.7 Diagram Kartesius Keseluruhan

Untuk menjabarkan tiap atribut kedalam diagram kartesius data yang dipelukan adalah nilai rata-rata kepentingan dan nilai rata-rata kinerja dari seluruh responden yang telah diketahui dari perhitungan *SERVQUAL* sebelumnya seperti tabel berikut :

Tabel Data Diagram Kartesius Keseluruhan Pasien BPJS

| No | Diagram Kartesius Keseluruhan Pasien BPJS |                                 |        |                               |
|----|-------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------------------------|
|    | Simbol                                    | Rata-rata per item<br>Kenyataan | Simbol | Rata-rata per item<br>Harapan |
| 1  | R1                                        | 4.41                            | R1     | 4.56                          |
| 2  | R2                                        | 4.29                            | R2     | 4.65                          |
| 3  | R3                                        | 4.31                            | R3     | 4.54                          |
| 4  | R4                                        | 4.37                            | R4     | 4.37                          |
| 5  | R5                                        | 4.39                            | R5     | 4.15                          |
| 6  | T1                                        | 4.4                             | T1     | 4.15                          |
| 7  | T2                                        | 4.18                            | T2     | 4.34                          |
| 8  | T3                                        | 4.45                            | T3     | 4.34                          |
| 9  | T4                                        | 4.47                            | T4     | 4.27                          |

|    |      |        |      |       |
|----|------|--------|------|-------|
| 10 | T5   | 4.5    | T5   | 4.56  |
| 11 | A1   | 4.27   | A1   | 4.24  |
| 12 | A2   | 4.26   | A2   | 4.36  |
| 13 | A3   | 3.67   | A3   | 4.59  |
| 14 | A4   | 4.16   | A4   | 4.47  |
| 15 | A5   | 4.42   | A5   | 4.57  |
| 16 | E1   | 4.56   | E1   | 4.41  |
| 17 | E2   | 4.65   | E2   | 4.31  |
| 18 | E3   | 4.54   | E3   | 4.31  |
| 19 | E4   | 4.37   | E4   | 4.37  |
| 20 | E5   | 4.15   | E5   | 4.39  |
| 21 | RS 1 | 4.15   | RS 1 | 4.4   |
| 22 | RS 2 | 4.34   | RS 2 | 4.18  |
| 23 | RS 3 | 4.33   | RS 3 | 4.45  |
| 24 | RS 4 | 4.27   | RS 4 | 4.47  |
| 25 | RS 5 | 4.55   | RS 5 | 4.5   |
|    | Mean | 4.3384 | Mean | 4.398 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data penelitian

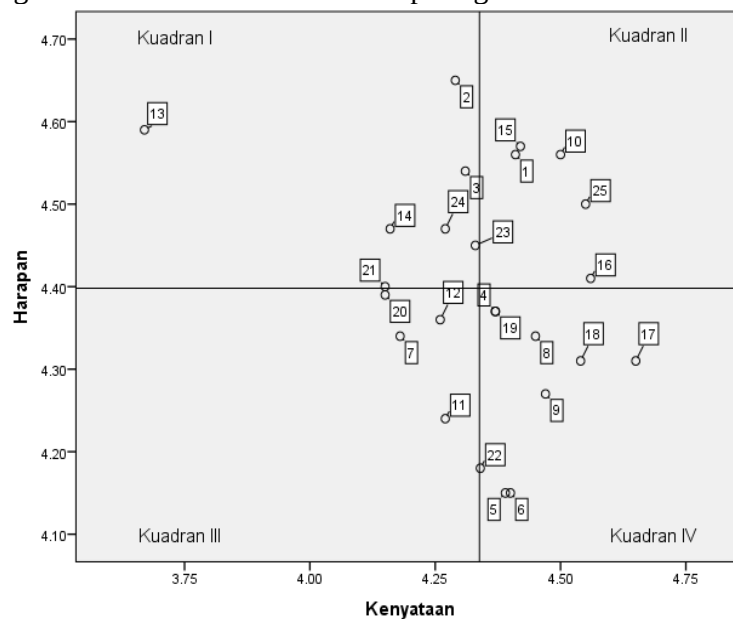
Tabel Data Diagram Kartesius Keseluruhan Pasien Umum

| No | Diagram Kartesius Keseluruhan Pasien Umum |                                 |        |                               |
|----|-------------------------------------------|---------------------------------|--------|-------------------------------|
|    | Simbol                                    | Rata-rata per item<br>Kenyataan | Simbol | Rata-rata per item<br>Harapan |
| 1  | R1                                        | 4.6                             | R1     | 4.4                           |
| 2  | R2                                        | 4.7                             | R2     | 4.73                          |
| 3  | R3                                        | 4.66                            | R3     | 4.57                          |
| 4  | R4                                        | 4.46                            | R4     | 4.5                           |
| 5  | R5                                        | 4.2                             | R5     | 4.47                          |
| 6  | T1                                        | 4.2                             | T1     | 4.27                          |
| 7  | T2                                        | 4.4                             | T2     | 4.37                          |
| 8  | T3                                        | 4.2                             | T3     | 4.2                           |
| 9  | T4                                        | 4.2                             | T4     | 4.23                          |
| 10 | T5                                        | 4.7                             | T5     | 4.5                           |
| 11 | A1                                        | 4.16                            | A1     | 4                             |
| 12 | A2                                        | 4.5                             | A2     | 4.4                           |
| 13 | A3                                        | 4.63                            | A3     | 3.47                          |
| 14 | A4                                        | 4.5                             | A4     | 4.37                          |
| 15 | A5                                        | 4.7                             | A5     | 4.6                           |
| 16 | E1                                        | 4.4                             | E1     | 4.4                           |

|    |      |        |      |        |
|----|------|--------|------|--------|
| 17 | E2   | 4.36   | E2   | 4.53   |
| 18 | E3   | 4.33   | E3   | 4.27   |
| 19 | E4   | 4.4    | E4   | 4.13   |
| 20 | E5   | 4.6    | E5   | 4.5    |
| 21 | RS 1 | 4.56   | RS 1 | 4.43   |
| 22 | RS 2 | 4.46   | RS 2 | 4.13   |
| 23 | RS 3 | 4.56   | RS 3 | 4.37   |
| 24 | RS 4 | 4.7    | RS 4 | 4.5    |
| 25 | RS 5 | 4.56   | RS 5 | 4.43   |
|    | Mean | 4.4696 | Mean | 4.3508 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data penelitian

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai rata-rata kepentingan dan kinerja setiap atribut yang digunakan sebagai input data untuk menggambarkan letak kuadran tiap atribut pelayanan, penelitian ini menggunakan *software* SPSS sebagai aplikasi pembantu dalam menggambar diagram kartesius dan dihasilkan seperti gambar berikut:



Gambar Diagram Kartesius Keseluruhan Pasien BPJS

Sumber: Hasil Pengolahan Data penelitian

Berdasarkan gambar diatas untuk masing-masing dimensi dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Kuadran I : Prioritas Utama

Posisi ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya kinerja yang diberikan perusahaan masih belum baik. Oleh karena itu perusahaan harus melakukan perbaikan dan menjadikan perbaikan pada atribut-atribut di kuadran ini sebagai perhatian utama. Pada kuadran I, terdapat dimensi 2 (R2), 3 (R3), 13 (A3), 14 (A4), 21 (RS1) 23 (RS3), dan 24 (RS4).

2. Kuadran II : Pertahankan Prestasi

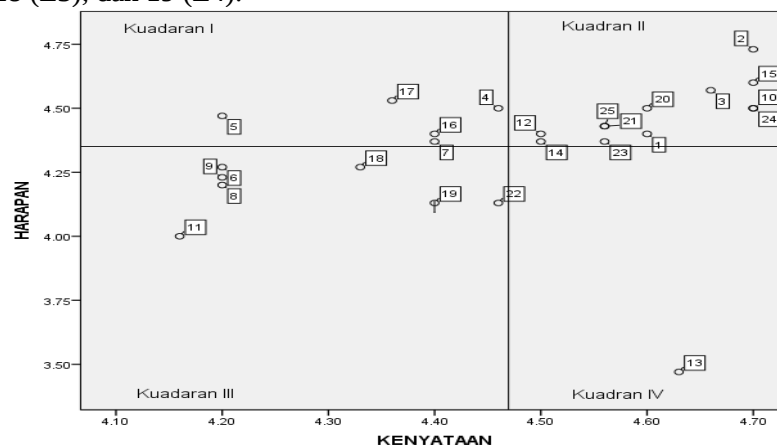
Posisi ini menggambarkan beberapa atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan upaya untuk mempertahankan kinerja pada atribut-atribut di kuadran ini. Pada kuadran II, terdapat dimensi 1 (R1), 10 (T5), 15 (A5), 16 (E1), dan 25 (RS5).

### 3. Kuadran III : Prioritas Rendah

Posisi ini menunjukkan beberapa atribut yang dianggap kurang penting bagi konsumen dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan pun rendah. Peningkatan atribut-atribut pada kuadran ini tidak perlu dilakukan karena konsumen menganggap atribut-atribut tersebut tidak penting. pada kuadran III, terdapat dimensi 7 (T3), 11 (A1), 12 (A2), dan 20 (E5), sedangkan 4 (R4), 22 (RS2) berada di garis (X)

### 4. Kuadran IV : Berlebihan

Posisi ini menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting dalam mempengaruhi konsumen, akan tetapi pelaksanaan atau kinerja perusahaan baik. Atribut yang termasuk pada kuadran ini tidak perlu diperbaiki karena dianggap tidak penting oleh konsumen. Pada kuadran IV, terdapat dimensi 5 (R5), 6 (T1), 8 (T3), 9 (T4), 17 (E2), 18 (E3), dan 19 (E4).



Gambar Diagram Kartesius Keseluruhan Pasien Umum

Sumber: Hasil Pengolahan Data penelitian

Berdasarkan gambar diatas untuk masing-masing dimensi dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

### 1. Kuadran I : Prioritas Utama

Posisi ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen tetapi pada kenyataannya kinerja yang diberikan perusahaan masih belum baik. Oleh karena itu perusahaan harus melakukan perbaikan dan menjadikan perbaikan pada atribut-atribut di kuadran ini sebagai perhatian utama. Pada kuadran I, terdapat dimensi 4 (R4), 5 (R5), 7 (T2), 16 (E1) dan 17 (E2).

### 2. Kuadran II : Pertahankan Prestasi

Posisi ini menggambarkan beberapa atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan telah dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan upaya untuk mempertahankan kinerja pada atribut-atribut di kuadran ini. Pada kuadran II, terdapat dimensi 1 (R1), 2 (R2), 3 (R3), 10 (T5), 12 (A2), 14 (A4), 15 (A5), 20 (E5), 21 (RS1), 23 (RS3), 24 (RS4), dan 25 (RS5).

### 3. Kuadran III : Prioritas Rendah

Posisi ini menunjukkan beberapa atribut yang dianggap kurang penting bagi konsumen dan kinerja yang diberikan oleh perusahaan pun rendah. Peningkatan atribut-atribut pada kuadran ini tidak perlu dilakukan karena konsumen menganggap atribut-

atribut tersebut tidak penting. Pada kuadran III, terdapat dimensi 6 (T1), 8 (T3), 9 (T4), 11 (A1), 18 (E3), 19 (E4) dan 22 (RS2).

4. Kuadran IV : Berlebihan

Posisi ini menunjukkan beberapa atribut yang kurang penting dalam mempengaruhi konsumen, akan tetapi pelaksanaan atau kinerja perusahaan baik. Atribut yang termasuk pada kuadran ini tidak perlu diperbaiki karena dianggap tidak penting oleh konsumen. Pada kuadran IV, terdapat dimensi 13 (A3)

### SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil perhitungan Analisis kesenjangan gap *servqual* pada pelayanan pasien BPJS di Balai Kesehatan Lanal Batam maka di dapat hasil tidak puas dengan nilai -0.06. Adapun pasien puas pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan nilai skor gap 0.06 dan Empati (*Empathy*) dengan nilai skor gap 0.09.
2. Berdasarkan hasil perhitungan Analisis kesenjangan gap *servqual* pada pelayanan pasien Umum di Balai Kesehatan Lanal Batam maka di dapat hasil puas dengan nilai 0.11. Adapun pasien puas pada dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan nilai skor gap 0.02, Jaminan (*Assurance*) dengan nilai 0,33, *Empathy* dengan nilai 0.05, dan Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan nilai 0.11.
3. Berdasarkan hasil perhitungan Analisis kesenjangan gap, maka di dapat pelayanan pasien BPJS tidak puas dengan nilai -0.06 dibandingkan pelayanan umum didapat hasil puas dengan nilai 0.11.
4. Berdasarkan hasil pengolahan data, prioritas perbaikan yang dianggap penting oleh konsumen berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* pada pasien terdapat pada kuadran I BPJS yaitu: dimensi 2 kecepatan pelayanan di loket pendaftaran (R2), 3 kecepatan dan ketepatan pelayanan pasien saat di apotek (R3), 13 surat keterangan berobat yang di berikan oleh dokter (A3), 14 hasil pemeriksaan pasien setelah tiga hari (A4), 21 kemampuan petugas loket pendaftaran dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien (RS1), 23 penjelasan dokter tentang penyakit pasien (RS3), dan 24 sikap ramah dan sopan santun perawat kepada pasien (RS4). Sedangkan pasien Umum dimensi 4 kesiapan dokter saat melayani pasien (R4), 5 kesiapan perawat saat melayani pasien (R5), 7 fasilitas ruang tunggu apotek yang disediakan (T2), 16 sikap karyawan saat memberikan perhatian secara personal kepada setiap pasien (E1) dan 17 sikap karyawan saat memberikan perhatian secara personal kepada setiap pasien (E2).

### SARAN

Berdasarkan hasil yang telah disimpulkan, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- a. Gap yang diperoleh dari perhitungan penelitian, atribut yang perlu mendapatkan perhatian khusus perusahaan adalah atribut yang memiliki skor negatif tiap atribut.
- b. Dengan adanya penelitian ini perusahaan dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan hasil dari pada penelitian ini agar perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pasien serta dapat meningkatkan jumlah kunjungan pasien untuk berobat.
- c. Dalam penelitian ini, perusahaan dapat memperbaiki kualitas pelayanan dengan melihat hasil dari metode *Service Quality (Servqual)*, dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Kami panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT., karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis menyelesaikan penulisan Skripsi ini dapat kami selesaikan.

Penulis menyadari, di sana-sini masih terdapat kekurangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun dari semua pihak yang membaca maupun yang menggunakannya, demi kesempurnaan skripsi ini.

Selama penyusunan penelitian ini, penulis banyak mendapat bantuan berupa moril dari berbagai pihak, sehingga pantas kami berikan apresiasi berupa ucapan terimakasih, kepada:

1. Bapak Ketua Yayasan Pendidikan Ibnu Sina Batam (H. Andi Ibrahim, BA.) yang telah memberikan amanah untuk menjalankan organisasi di Universitas Ibnu Sina.
2. Bapak Mustaqim selaku Rektor Universitas Ibnu Sina, WR I, WR II, dan WR III yang senantiasa memimpin organisasi.
3. Bapak Ir. Larisang, MT.IPM. Selaku Dekan Fakultas Teknik, WD I, dan WD II yang senantiasa mendampingi penulis dalam menjalankan roda organisasi di Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina.
4. Bapak Alm Hamsir Hambali, S.Kom., M.Kom yang telah membuat konsep awal buku penuntun ini.
5. Bapak Sanusi, S.T. M.Eng., IPM. Selaku ketua Prodi Teknik Industri yang telah membantu menyusun buku panduan ini.
6. Bapak M. Asyar Bora, S.T., M.T. Sebagai dosen pembimbing II yang senantiasa menjadi penuntun dan panutan yang baik buat penulis serta memberi bimbingan dalam penyusunan proposal skripsi penulis sehingga dapat diselesaikan dengan baik.
7. Seluruh staf Fakultas Teknik dengan sabar menjalankan administrasi di lingkungan Fakultas Teknik Universitas Ibnu Sina, Serta semua pihak yang tidak sempat kami sebutkan satu persatu.
8. Orang tua tercinta, adik serta keluarga yang berada di kampung halaman yang telah sangat banyak memberikan doa serta dukungannya kepada penulis baik secara moril maupun materil.
9. Orang tua asuh tercinta yang berada di kota Batam yang telah sangat banyak memberikan doa, inspirasi serta dukungan dalam menjalankan kehidupan di perantauan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi.
10. Teman-teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang selalu memberikan semangat dan sumber inspirasi penyusun dalam menyelesaikan skripsi.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anggraini, Lulu Dian, Panji Deoranto, and Dhita Morita Ikasari. 2015. "Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index the Analysis of Consumer Perception Used Importance Performance Analysis Method And." *Jurnal Industri* 4 (2): 74–81.<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=44033223&site=ehost-live>.
- [2] Arian, Dorothea Wahyu. 2014. "Manajemen Operasi Jasa." *Manajemen Operasi*, 1–65. <https://doi.org/10.1177/004057368303900411>.
- [3] BPJS Kesehatan. 2014. "Integrasi Jamkesda Dalam Optimalisasi Program JKN." *Info*

---

*BPJS Kesehatan* 3–11.

- [4] Deharja, Atma, Fitriana Putri, and Ludvi Oktaviotika Nasikhatul Ikawangi. 2017. “ISSN : 2354-5852 Analisis Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Dengan Metode ISSN : 2354-5852” 5 (2): 106–15.
- [5] Fitriyanto, Muhammad Abdul. 2018. “Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Layanan Dengan Metode Service Quality Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pada PT. Lion Superindo).”
- [6] Indriastuti, Sriwidodo Untung, and Rully Tri. 2010. “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan* 10 (2): 166–67.
- [7] Majdah Zawawi1 and Noriah Ramli. 2016. “Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Menggunakan Gap Analysis Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada: 31–48.
- [8] Riyadi, Reza. 2017. “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Important Performance Analysis Di The Kalimilk Jl. Kaliurang Km 4,9 Yogyakarta,” no. 1: 8–86.
- [9] Sanjaya, Sansan. 2016. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Di Toko Family Tasikmalaya),” 10–28.
- [10] Siyamto, Yudi. 2017. “Kualitas Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Terhadap Kepuasan Nasabah.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 3 (01): 63. <https://doi.org/10.29040/jiei.v3i01.100>.