

Volume 2 Nomer 3, Agustus 2024

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL BIDANG PRASARANA TRANSPORTASI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PACITAN

Jonni Tri Kurius, Suci Utami Wikaningtyas

EVALUASI KINERJA PERSONIL UNIT REGIDENT SATLANTAS POLRESTA YOGYAKARTA DALAM PELAYANAN SURAT IZIN MENGEMUDI (SIM) DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM POLRESTA YOGYAKARTA

Sherly Devi Novita Sari, Meidi Syaflan

UPAYA MEMPERTAHANKAN DISIPLIN KERJA STAF BAGIAN KEUANGAN KODAM VI/MULAWARMAN BALIKPAPAN KALIMANTAN TIMUR

Bagus Triyanto, Muda Setia Hamid

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI KLINIK BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN POLRES MAGELANG

Fakhrul Dewantoro, Priyastiwati Priyastiwati

STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI PENINGKATAN FASILITAS PENDIDIKAN DI AKADEMI MILITER MAGELANG

Murbianto Adhi Wibowo , Muhammad Awal Satrio Nugroho

UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PERSONIL POLRI DI UNIT IDENSOS SATGASWIL DIY DENSUS 88 AT POLRI

Yanche Yohan Kurniawan, Rufaida Setyawati

UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PEMUNGUT RETRIBUSI DINAS PERDAGANGAN KOPERASI DAN UKM KABUPATEN MAGELANG

Sofyan Yulianto, Nur Widiastuti

EVALUASI TINDAK LANJUT HASIL PEMERIKSAAN DESA DI INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN KEBUMEN

Purwito Purwito, Jazuli Akhmad

PENGARUH SELF EFFICACY DAN READINESS TO CHANGE TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI PEMEDIATOR DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KEBUMEN

Sutoto Pranoto, Syeh Assery

ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN, DISIPLIN DAN LOYALITAS TERHADAP KINERJA PEGAWAI OPD (ORGANISASI PERANGKAT DAERAH) KECAMATAN DI KABUPATEN KEBUMEN

Tugiyono Tugiyono, Uswatun Chasanah

PENGARUH TUNJANGAN KINERJA, LOYALITAS, DAN KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA WONOSARI

Siti Aminah, Muhammad Mathori

Vol. 2 No. 3 (2024): Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia



DOI: <https://doi.org/10.32477/jrjrima.v2i3>

PUBLISHED: 2024-08-02

ARTICLES

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL BIDANG PRASARANA TRANSPORTASI DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PACITAN

Jonni Tri Kurius, Suci Utami Wikaningtyas

407 – 426



EVALUASI KINERJA PERSONIL UNIT REGIDENT SATLANTAS POLRESTA YOGYAKARTA DALAM PELAYANAN SURAT IZIN MENEMUDI (SIM) DI SATUAN PENYELENGGARA ADMINISTRASI SIM POLRESTA YOGYAKARTA

Sherly Devi Novita Sari, Meidi Syaflan

427 – 444



UPAYA MEMPERTAHANKAN DISIPLIN KERJA STAF BAGIAN KEUANGAN KODAM VI/MULAWARMAN BALIKPAPAN KALIMANTAN TIMUR

Bagus Triananto, Muda Setia Hamid

445 – 464



ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI KLINIK BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN POLRES MAGELANG

Fakhrul Dewantoro, Priyastwi Priyastwi

465 – 487



STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA MELALUI PENINGKATAN FASILITAS PENDIDIKAN DI AKADEMI MILITER MAGELANG

Murbianto Adhi Wibowo, Muhammad Awal Satrio Nugroho

488 – 507



UPAYA PENINGKATAN KOMPETENSI KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PERSONIL POLRI DI UNIT IDENSOS SATGASWIL DIY DENSUS 88 AT POLRI

Yanche Yohan Kurniawan, Rufaida Setyawati

508 – 526



UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI PEMUNGUT RETRIBUSI DINAS PERDAGANGAN KOPERASI DAN UKM KABUPATEN MAGELANG

Sofyan Yulianto, Nur Widiastuti

527 – 541



EVALUASI TINDAK LANJUT HASIL PEMERIKSAAN DESA DI INSPEKTORAT DAERAH KABUPATEN KEBUMEN

Purwito Purwito, Jazuli Akhmad

542 – 558



PENGARUH SELF EFFICACY DAN READINESS TO CHANGE TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI PEMEDIATOR DI LINGKUNGAN PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KEBUMEN

Sutoto Pranoto, Syeh Assery

559 – 581



ANALISIS GAYA KEPEMIMPINAN, DISIPLIN DAN LOYALITAS TERHADAP KINERJA PEGAWAI OPD (ORGANISASI PERANGKAT DAERAH) KECAMATAN DI KABUPATEN KEBUMEN

Tugiyono Tugiyono, Uswatun Chasanah

582 – 602



PENGARUH TUNJANGAN KINERJA, LOYALITAS, DAN KEDISIPLINAN TERHADAP KINERJA DENGAN MOTIVASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA WONOSARI

Siti Aminah, Muhammad Mathori

603 – 628



Make a Submission

INFORMATION

For Readers

For Authors

For Librarians

EDITORIAL POLICIES

Publication Ethic

Editorial Team

Reviewer

Focus and Scope

Author Guidelines

Peer Review Process

Publication Frequency

Publication fee

Plagiarism Checker

Copyright Notice

Open Access Policy

Ethical Statement

Publisher

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2986-4674

ISSN 2986-4674



TOOLS

zotero



INDEXING LIST



Support By



VISITORS

00014314

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DI KLINIK BIDANG KEDOKTERAN DAN KESEHATAN POLRES MAGELANG

**Fakhrul Dewantoro (Biddokes Polres Magelang)¹
Priyastiwi (STIE WW)²**

Abstract

The aim of this research is to analyze the quality of service at the Magelang Police BIDDOKES Clinic and to formulate the efforts made to improve the quality of service at the Magelang Police BIDDOKES Clinic. The results of the study stated that the quality of service at the Magelang Police BIDDOKES Clinic received patient responses with an average of saying they were satisfied with an average score of 3.90 and patient expectations regarding the quality of service at the Magelang Police BIDDOKES Clinic received patient responses with an average of saying it was very important. Average value 4.64. Then the gap that occurs between patient perceptions and expectations regarding the quality of service at the Magelang Police BIDDOKES Clinic shows that everything is a negative gap. The occurrence of a gap or negative discrepancy shows that the quality of service is small compared to community expectations. Efforts made to improve the quality of service at the Magelang Police BIDDOKES Clinic, based on the Cartesian Diagram are: (a) The main priority is treatment and examination services for patients, conformity of expected services with those informed, responsiveness of officers in providing services, ease of the referral process, the physical building of the clinic, and the appearance of the staff (clean, neat); (b) Maintained is the response of officers in handling patient complaints, providing health information to patients, the clinic providing fair service to all patients, the completeness of the medical equipment used, the condition of the medical equipment used and the condition of the service room (clean and comfortable); (c) Low Priority is correct administration and payment procedures, service in the clinical pharmacy installation, the attitude of staff listening to patient complaints, sympathy for patients and communication between staff and patients. (d) Excessive are the standards of service for referred patients, the politeness of health workers to patients, the ability of staff to provide services, guarantees and trust in services and medical staff having patient medical records.

Keywords: Quality, Service, Clinic

PENDAHULUAN

Pelayanan dan tanggung jawab klinik kepada pasien merupakan tugas penting yang wajib diberikan penyedia jasa kesehatan. Dengan adanya pelayanan yang memuaskan dan mempunyai tanggung jawab yang besar dalam memperhatikan pasien memberikan dampak yang sangat *positif*. Dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti seberapa besar tanggapan pasien mengenai pelayanan dan tanggung jawab

Klinik BIDDOKES (Bidang Kedokteran dan Kesehatan) Polres Magelang yang diberikan dari aspek-aspek yang ada seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* Klinik.

Kepuasan pasienpun menjadi tolak ukur tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Selain itu, kepuasan pasien merupakan satu elemen yang penting dalam mengevaluasi kualitas layanan dengan mengukur sejauh mana respon pasien setelah menerima jasa. Perbaikan kualitas jasa pelayanan kesehatan dapat dimulai dengan mengevaluasi setiap unsur-unsur yang berperan dalam membentuk kepuasan pasien (Azwar, 2006).

Klinik BIDDOKES Polres Magelang merupakan Klinik Pratama yang memberikan pelayanan kesehatan dasar tingkat pertama. Lokasi Klinik ini adalah di Sawitan II Jl. Soekarno Hatta No.70, Ngentan II, Sawitan, Kec. Mungkid, Kabupaten Magelang, Jawa Tengah berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat bukan hanya bagi anggota Polri saja namun juga bagi masyarakat umum. Pelayanan diberikan dari hari Senin sampai Sabtu jam 09.00 sampai 17.00 dengan sebaik-baiknya, namun masalah utama Klinik BIDDOKES Polres Magelang adalah apabila pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, Klinik BIDDOKES Polres Magelang dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pasiennya meningkat, dan dengan meningkatkan kualitas pelayanan, pasien merasa puas dan akan menceritakan perawatan kesehatan yang mereka dapatkan kepada keluarga, teman ataupun asosiasinya.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini dilakukan untuk dapat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada pasien, sehingga diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan kepada pasien Klinik BIDDOKES Polres Magelang menurut persepsi pasien atau keluarga pasien yang telah mempercayakan perawatannya di Klinik BIDDOKES Polres Magelang. Studi ini perlu dilakukan dalam rangka dapat memberikan manfaat sebagai sumbangan pemikiran kepada Klinik BIDDOKES Polres Magelang sebagai penyedia layanan kesehatan dalam upaya peningkatan pelayanan kepada pasien, memberikan pertimbangan bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan tentang perbaikan kinerja pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang dengan dasar persepsi pasiennya, karena sekali lagi pasien tetap berperan dalam peningkatan mutu pelayanan kesehatan, sehingga dari alasan-alasan di atas, penulis mengangkat judul "Analisis Kualitas Pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang."

LANDASAN TEORI

Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan sebuah pelayanan yang secara kasat mata tidak dapat dilihat, melainkan dapat dirasakan oleh seorang pasien yang sedang berobat. Dalam hal ini banyak para ahli mengartikan sebuah pelayanan, antara lain :

- a. Simamora (2001) menyatakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
- b. Moenir (2004) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain.
- c. Gronroos (Ratminto, dkk, 2005) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara *pasien* dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan *pasien* atau pelanggan.
- d. Ivancevich dkk (Ratminto, dkk, 2005) menyatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keamanan, keramahtamahan, dan kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaatnya besar.

Pelayanan Kesehatan

a. Pengertian Pelayanan Kesehatan

Pelayanan kesehatan menurut Undang-Undang No 36 Tahun 2009 merupakan upaya yang menyelenggarakan perorangan atau bersama-sama dalam organisasi untuk mencegah dan meningkatkan kesehatan, memelihara serta menyembuhkan penyakit dan juga memulihkan kesehatan perorangan, kelompok, keluarga dan atupun publik masyarakat.

Bentuk dan jenis pelayanan kesehatan ditentukan oleh:

- 1) Pengorganisasian pelayanan, apakah dilaksanakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi
- 2) Ruang lingkup kegiatan, apakah hanya mencakup kegiatan pemeliharaan kesehatan, peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan penyakit, pemulihan kesehatan atau kombinasi dari padanya.
- 3) Sasaran pelayanan kesehatan, apakah untuk perseorangan, keluarga, kelompok ataupun untuk masyarakat secara keseluruhan.

b. Macam- macam pelayanan kesehatan

Dalam Undang-Undang No 36 Tahun 2009 pelayanan kesehatan terdiri atas:

1) Pelayanan kesehatan perorangan

Pelayanan kesehatan perorangan ditujukan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan perseorangan dan keluarga. Pelayanan kesehatan harus mendahulukan pertolongan keselamatan nyawa pasien dibanding kepentingan lainnya.

2) Pelayanan kesehatan masyarakat

Pelayanan kesehatan masyarakat ditujukan untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan serta mencegah penyakit suatu kelompok dan masyarakat.

Dimensi Pelayanan

Tingkat kepuasan seseorang pelanggan dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor-faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan pelanggan terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan pelanggan. Pemenuhan harapan pelanggan adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik.

Menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman (dalam Yamit, 2005) lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan, yaitu :

- 1) Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang dijanjikan.
- 2) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu respon atau ketanggapan karyawan/petugas kesehatan dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada *pasien/pasien*.
- 3) Keyakinan (*Assurance*), yaitu jaminan kepastian atas kemampuan, pengetahuan petugas kesehatan, kualitas keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan serta ketrampilan dalam memberikan informasi sehingga menimbulkan rasa percaya *pasien/pasien* pada instansi yang bersangkutan.
- 4) Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus secara individual, memahami keinginan *pasien*, kemudahan dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik.
- 5) Berwujud (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan/klinik dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi penampilan fisik seperti gedung, *front office*, tempat parkir dan kebersihan.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan *pasien* dapat ditunjukkan melalui sikap *pasien* setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Tjiptono, dkk (2005) berasal dari bahasa Latin "*satis*" yang berarti cukup baik, memadai, dan "*factio*" yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai.

Berikut pengertian Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, meliputi:

- a. Menurut Nasution (2001), kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.
- b. Menurut Schnaars dalam Harbani, (2010) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pemakaian) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian yang dilakukan terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta/ keadaan saat ini dari suatu populasi yang diteliti. Tipe penelitian ini pada umumnya berkaitan dengan opini-opini (individu, kelompok, dan organisasional), kejadian-kejadian, atau prosedur-prosedur tertentu dari subyek yang diteliti namun analisisnya dibantu dengan perhitungan kuantitatif. Dalam penelitian deskriptif ini, cenderung untuk menguji variabel penelitian dalam jumlah relatif sedikit dengan jumlah sampel yang relatif banyak. (Supomo,dkk, 2002).

Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas yang suatu subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah rata-rata pasien per tahun di Klinik BIDDOKES Polres Magelang 11.098 orang pasien.

2. Sampel

a. Pengertian sampel

Wahyuni, (2009) menyampaikan sampel diartikan sebagai bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian Adapun sampel dalam penelitian ini adalah pasien di Klinik BIDDOKES Polres Magelang dan terpilih menjadi responden.

b. Metode pengambilan sampel

Menurut Sugiyono (2018) *nonprobability sampling* adalah merupakan metode pemilihan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Pengambilan sampel *nonprobability sampling* ini dilakukan dengan *convenience sampling/accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2018).

Untuk mencari jumlah sampel menggunakan rumus sebagai berikut (Wahyuni, 2009) :

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

Dimana:

n : jumlah sampel

N : ukuran populasi

e : standar error (tingkat kesalahan) 10 %

Dalam penelitian ini, peneliti berasumsi tingkat ketelitian sampel sekitar 90% dengan prosentase tingkat kesalahan (e) sebesar 10% dari populasi sebanyak rata-rata pasien per tahun sejumlah 11.098 pasien. Maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N (e^2)} \\ = \frac{11098}{1 + (11098(10\%)^2)} = \frac{11098}{111,98} = 99,106$$

Untuk mempermudah perhitungan maka jumlah sampel 99,106 orang dibulatkan menjadi 100 orang pasien.

Metode Pengumpulan Data

Setelah seorang peneliti mengetahui populasi dan sampelnya, langkah selanjutnya adalah mengumpulkan data. Data merupakan bahan keterangan tentang sesuatu onjek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian (Bungin dalam Wahyuni, 2009).

Metode pengumpulan data merupakan suatu cara bagi seorang peneliti dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan. Adapun metode yang digunakan sebagai berikut:

1. Observasi Partisipan.

Observasi Partisipan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung di lapangan dengan obyek yang diteliti. Observasi yang digunakan adalah observasi partisipan karena pengamatan dilakukan langsung, ikut terlibat dan mencatat langsung terhadap objek penelitian. Observasi yang peneliti lakukan yaitu dengan mengamati kegiatan-kegiatan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Di Klinik BIDDOKES Polres Magelang.

2. Wawancara (*interview*).

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data atau wawancara untuk mendapatkan informasi mengenai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan

kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Di Klinik BIDDOKES Polres Magelang, peneliti melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam penelitian ini, narasumber yang diwawancarai sejumlah 4 orang yang terdiri dari adalah 1 orang dokter, 1 orang perawat klinik dan 3 orang pasien.

3. Kuesioner

Kuesioner untuk mengumpulkan data tentang kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan Di Klinik BIDDOKES Polres Magelang dengan skala pengukuran skala likert. Skala yang digunakan yaitu skala lima yaitu untuk skala likert digunakan skala dengan lima angka, yaitu skala 1 (satu) berarti tidak setuju dan skala 4 (empat) berarti sangat setuju. Skala ini disusun dalam bentuk suatu pernyataan dan diikuti oleh pilihan respons yang menunjukkan tingkatan. Tipe kuesioner yang digunakan adalah kuesioner berbentuk pilihan, yaitu bentuk pertanyaannya memiliki jawaban yang telah disediakan/*closed ended item* (Notoatmodjo, 2014).

Pengukuran Variabel

Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018). Data dalam penelitian ini bersifat ordinal, dimana tidak dapat diukur dengan satuan-satuan secara pasti, maka pengukurannya dengan menggunakan skala Likert, adapun pengukurannya variabel dengan pola jawaban skala Likert yang telah melalui proses pembobotan yaitu proses pemberian nilai angka pada setiap jawaban dari suatu pertanyaan.

Skala Likert yaitu skala yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti dalam kuesioner. Dengan skala Likert variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan.

Indikator ini dibuat menjadi pertanyaan yang akhirnya diberi penilaian sebagai berikut :

Tabel 1. Skor Indikator

Kinerja		Harapan		diberi skor
SP	Sangat Puas	SPg	Sangat Penting	5
P	Puas	Pg	Penting	4
CP	Cukup Puas	Cpg	Cukup Penting	3
KP	Kurang Puas	KPg	Kurang Penting	2
TP	Tidak Puas	TPg	Tidak Penting	1

Sumber : Wijayanti (2008)

Skala kategori ini kemudian menskala individu yang bersangkutan dengan menambah bobot jawaban yang dipilih. Nilai rata-rata dari masing-masing responden

dapat dikelompokkan dalam kelas interval dengan jumlah kelas = 5, sehingga intervalnya dapat dilihat sebagai berikut :

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai maksimal} - \text{Nilai minimal}}{\text{jumlah kelas}}$$
$$\text{Interval} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Dari hasil tersebut ditentukan skala distribusi, kriteria pendapat responden sebagai berikut :

Tabel 2. Kriteria Pendapat Responden

Kinerja		Harapan		diberi skor
SP	Sangat Puas	SPg	Sangat Penting	4,21 - 5,00
P	Puas	Pg	Penting	3,41 - 4,20
CP	Cukup Puas	CPg	Cukup Penting	2,61 - 3,40
KP	Kurang Puas	KPg	Kurang Penting	1,81 - 2,60
TP	Tidak Puas	TPg	Tidak Penting	1,00 - 1,80

Sumber : Wijayanti (2008)

Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validasi

Instrumen yang dikatakan valid ketika menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2018).

Uji ini digunakan untuk mengukur validitas hasil jawaban angket yang menunjukkan kedalaman pengukuran suatu alat ukur. Menurut Sugiyono, (2018) mengatakan syarat minimum memenuhi syarat valid adalah r_{hitung} lebih besar :

Uji validitas setiap item pertanyaan membandingkan r_{hitung} dan r_{tabel}

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dianggap valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dianggap tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat sejauh mana ukuran menciptakan respon yang sama sepanjang waktu dan lintas situasi, dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dari alat ukur tersebut stabil dan konsisten (Silalahi, 2012).

Uji reliabilitas dilakukan dengan pengujian *statistik Cronbach Alpha*, dengan ketentuan variabel yang dikatakan reliabel adalah nilai *Cronbach Alpha* di atas 0,6. Menurut Widarjono (2018) kegunaan uji reliabilitas untuk menguji apakah data dalam kuesioner dapat dipercaya. Koefisien Reliabilitas menurut Widarjono (2018) adalah sebagai berikut :

- Jika nilai *Cronbach's alpha* > 0,60 maka dapat dinyatakan reliabel
- Jika nilai *Cronbach's alpha* < 0,60 maka dikatakan tidak reliabel.

Analisis Data

Analisis Data Dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Rata-Rata (*Mean*)

Dalam penelitian ini alat untuk analisis data untuk mengetahui kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang digunakan rumus rata-rata (*Mean*). *Mean* didapat dengan menjumlahkan data seluruh sampel, kemudian dibagi dengan jumlah sampel yang ada. Adapun rumusnya sebagai berikut: (Sugiyono, 2018).

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

Dimana :

\bar{X} : nilai mean

X : nilai data (nilai tengah untuk data berkelompok)

N : jumlah seluruh frekuensi

f : nilai frekuensi

2. Analisis Diagram Kartesius

Diagram Kartesius ini membantu untuk merumuskan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang berdasarkan hasil dari perhitungan rata-rata tiap item pertanyaan dalam kuesioner yang disajikan dalam kuadran-kuadran dalam Diagram Kartesius di bawah ini :

Harapan (Y)	Kuadran A	Kuadran B
Rata-rata Y	Kuadran C	Kuadran D

Rata-rata X Kualitas (X)

Sumber : Wijayanti (2008)

Gambar 2. Diagram Kartesius

Setelah semua item kinerja dan harapan dibandingkan dalam kuadran Diagram Kartesius, maka dapat terlihat kesimpulan strategi :

Kuadran A : Prioritas Utama

Point-point yang ada dalam kuadran ini artinya kinerja suatu variabel lebih rendah dari keinginan pasien dan keluarganya sehingga klinik harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.

Kuadran B : Dipertahankan

Point-point yang ada dalam kuadran ini artinya kinerja dan keinginan pasien dan keluarganya pada suatu variabel berada pada tingkat tinggi dan sesuai, sehingga klinik cukup mempertahankan kinerja variabel yang diukur.

Kuadran C : Prioritas Rendah

Point-point yang ada dalam kuadran ini artinya kinerja dan keinginan pasien pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga klinik belum perlu melakukan perbaikan.

Kuadran D : Berlebihan

Point-point yang ada dalam kuadran ini artinya kinerja klinik berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan pasien dan keluarganya akan kinerja dan variabel tersebut rendah, sehingga klinik perlu mengurangi hasil yang dicapai atau mengoptimalkan sumberdaya klinik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini sejumlah 100 orang pasien dengan karakteristik sebagai berikut :

a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Responden Menurut Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Jumlah Responden
Perempuan	41	41%
Laki-Laki	59	59%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah, 2023

Dari data di atas diketahui bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 41 orang perempuan dan 59 orang laki-laki.

b. Responden Menurut Usia

Jumlah responden berdasarkan usia adalah sebagai berikut :

Tabel 4. Responden Menurut Usia

No	Usia	Jumlah Responden	Prosentase
1	< 20 Tahun	10	10%
2	21-30 Tahun	14	14%
3	31 - 40 Tahun	22	22%
4	41 - 50 Tahun	23	23%
5	> 51 Tahun	31	31%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah, 2023

Dari data di atas diketahui bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 10 orang berusia kurang dari 20 tahun, 14 orang berusia 21 – 30 Tahun, 22 orang berusia 31- 40 tahun, 23 orang berusia 41-50 tahun dan 31 orang berusia lebih dari 51 tahun.

- c. Jumlah responden berdasarkan pekerjaan adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase
1	TNI/Polri	55	55%
2	PNS	13	13%
3	Karyawan Swasta	8	8%
4	Wirasaha	8	8%
5	Pelajar/Mahasiswa	12	12%
6	Lainnya	4	4%
	Total	100	100%

Sumber : Data diolah, 2023

Dari data diatas diketahui bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 55 orang bekerja sebagai TNI/Polri, 13 orang bekerja sebagai PNS, 8 orang bekerja sebagai karyawan swasta, 8 bekerja sebagai wiraswasta dan 12 orang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, 4 orang bekerja lainnya.

- d. Responden Menurut Kepesertaan BPJS

Jumlah responden berdasarkan kepesertaan BPJS adalah sebagai berikut :

Tabel 6. Responden Menurut Kepesertaan BPJS

Kepesertaan	Jumlah	Jumlah Responden
BPJS	87	87%
Non BPJS	13	13%
Total	100	100%

Sumber : Data diolah, 2023

Dari data di atas diketahui bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 87 orang peserta BPJS dan 13 orang Non BPJS.

2. Uji Kualitas Instrumen

- a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *person Product Moment*. Dalam uji validitas ini, kriteria suatu nilai dikatakan valid jika nilai tersebut lebih besar dari r_{tabel} . Untuk dapat mengetahui nilai r_{tabel} dapat dilakukan dengan rumus: $r_{tabel} (a, n-2)$ dari tabel *person Product Moment*. Progeram Uji SPSS. Diketahui jumlah responden 100 adalah n, dan $\alpha=0.05$ maka $r_{tabel} (0,05; 100-2) = 98$ maka nilai $r_{tabel} 0,1654$. Jika setiap item pernyataan lebih besar dari r tabel 0,1654 maka dapat dikatakan valid.

Validitas Variabel Keandalan (*Reliability*)

Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (*Reliability*)

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	signifikan	Keterangan
Item 1	0,815	0,1654	0,000	Valid
Item 2	0,924	0,1654	0,000	Valid
Item 3	0,854	0,1654	0,000	Valid
Item 4	0,863	0,1654	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel hasil uji validitas pada variabel Keandalan (*Reliability*), seluruh item pertanyaan atau pernyataan mengenai Keandalan (*Reliability*) dalam instrumen penelitian di olah menggunakan SPSS dinyatakan valid, karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,1654.

Validitas Variabel Kecepatangapan (*Responsiveness*)

Tabel 8 Hasil Uji Validitas Variabel Kecepatangapan (*Responsiveness*)

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	signifikan	Keterangan
Item 1	0,756	0,1654	0,000	Valid
Item 2	0,843	0,1654	0,000	Valid
Item 3	0,848	0,1654	0,000	Valid
Item 4	0,702	0,1654	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2023

Berdasarkan tabel hasil uji validitas pada variabel Kecepatangapan (*Responsiveness*), seluruh item pertanyaan atau pernyataan mengenai Kecepatangapan (*Responsiveness*) dalam instrumen penelitian di olah menggunakan SPSS dinyatakan valid, karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,1654 dan lebih kecil dari α 5%.

Validitas Variabel Jaminan (*Assurance*)

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Jaminan (*Assurance*)

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	signifikan	Keterangan
Item 1	0,776	0,1654	0,000	Valid
Item 2	0,896	0,1654	0,000	Valid
Item 3	0,853	0,1654	0,000	Valid
Item 4	0,846	0,1654	0,000	Valid

Sumber : Data primer, Diolah (SPSS 25) 2023

Berdasarkan tabel hasil uji validitas pada variabel Jaminan (*Assurance*), seluruh item pertanyaan atau pernyataan mengenai Jaminan (*Assurance*) dalam instrumen penelitian dinyatakan valid, karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,1654 dan lebih kecil dari α 5%.

Validitas Variabel Empati (*Emphaty*)

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Variabel Empati (*Emphaty*)

Variabel	rhitung	rtabel	signifikan	Keterangan
Item 1	0,703	0,1654	0,000	Valid
Item 2	0,857	0,1654	0,000	Valid
Item 3	0,880	0,1654	0,000	Valid
Item 4	0,836	0,1654	0,000	Valid
Item 5	0,810	0,1654	0,000	Valid

Sumber : Data primer, Diolah (SPSS 25) 2023

Berdasarkan tabel hasil uji validitas pada variabel Empati (*Emphaty*), seluruh item pertanyaan atau pernyataan mengenai Empati (*Emphaty*) dalam instrumen penelitian dinyatakan valid, karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,1654 dan lebih kecil dari α 5%.

Validitas Variabel Bukti Nyata (*Tangibles*)

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Nyata (*Tangibles*)

Variabel	rhitung	rtabel	signifikan	Keterangan
Item 1	0,854	0,1654	0,000	Valid
Item 2	0,894	0,1654	0,000	Valid
Item 3	0,849	0,1654	0,000	Valid
Item 4	0,860	0,1654	0,000	Valid
Item 5	0,798	0,1654	0,000	Valid

Sumber : Data primer, Diolah (SPSS 25) 2023

Berdasarkan tabel hasil uji validitas pada variabel Bukti Nyata (*Tangibles*), seluruh item pertanyaan atau pernyataan mengenai Bukti Nyata (*Tangibles*) dalam instrumen penelitian dinyatakan valid, karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} 0,1654 dan lebih kecil dari α 5%.

Dari hasil analisis data pada tabel-tabel di uji validitas diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan atau pernyataan dinyatakan valid karena semua item tersebut memiliki nilai yang lebih besar dari 0,1654 dan lebih kecil dari α 5%. Dengan demikian dapat dilakukan kembali analisis selanjutnya.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Widarjon (2018:13) kegunaan uji reliabilitas untuk menguji apakah data dalam kuesioner dapat dipercaya. Realibilitas diukur dengan konsistensi antar instrumen yang digunakan. Dalam pengolahan data di program SPSS, uji realibitas instrumen dapat dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's alph* > 0,60.

Program aplikasi yang digunakan dalam uji reliabilitas ini adalah SPSS. Hasil uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	realibitas	Cronbach's alpha	Keterangan
Reliability	0,832	0,60	Reliabel
Responsiveness	0,812	0,60	Reliabel
Assurance	0,827	0,60	Reliabel
Empathy	0,810	0,60	Reliabel
Tangibles	0,817	0,60	Reliabel

Sumber : Data primer, Diolah 2023

Berdasarkan tabel uji reliabilitas, dapat diketahui bahwa instrumen semua variable dapat dikatakan reliabel karena nilai *Cronbach's alpha* lebih besar > 0,60.

3. Tanggapan Pasien Terhadap Kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang

Tanggapan pasien terhadap kualitas pelayanan di Klinik Biddokes Polres Magelang mendapat tanggapan beragam yang kemudian direkap dan disajikan dalam tabel 13 berikut ini:

Tabel 13. Persepsi Masyarakat Mengenai Kualitas Pelayanan di Klinik Biddokes Polres Magelang

No	Kualitas Pelayanan	Rata-Rata	Keterangan
A	KEANDALAN (RELIABILITY)		
1	Prosedur pengadministrasian dan pembayaran tepat	3,90	Puas
2	Pelayanan pengobatan dan pemeriksaan kepada pasien.	3,82	Puas
3	Kesesuaian atas pelayanan yang diharapkan dengan yang diinformasikan	3,79	Puas
4	Pelayanan di bagian instalasi farmasi klinik.	3,81	Puas
B	CEPAT TANGGAP (RESPONSIVENESS)		
5	Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,76	Puas
6	Respon petugas menangani keluhan pasien.	4,06	Puas
7	Pemberian informasi kesehatan kepada pasien.	3,92	Puas
8	Standar pelayanan pasien rujukan.	4,20	Puas
C	JAMINAN (ASSURANCE)		
9	Kesopanan petugas kesehatan kepada pasien.	3,92	Puas
10	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,98	Puas
11	Jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan	3,93	
12	Tenaga Medis memiliki catatan medis pasien	3,98	Puas
D	EMPATI (EMPATHY)		
13	Sikap petugas mendengarkan keluhan pasien.	3,87	Puas
14	Rasa simpatik kepada pasien.	3,78	Puas
15	Komunikasi petugas dengan pasien.	3,80	Puas

No	Kualitas Pelayanan	Rata-Rata	Keterangan
16	Kemudahan dalam proses rujukan.	3,84	Puas
17	Klinik memberikan pelayanan yang adil kepada semua pasien	3,91	Puas
E	BUKTI NYATA (TANGIBLES)		
18	Bangunan fisik klinik.	3,81	Puas
19	Kelengkapan peralatan medis yang digunakan.	3,91	Puas
20	Keadaan peralatan medis yang digunakan.	4,01	Puas
21	Kondisi ruangan pelayanan	4,13	Puas
22	Penampilan, kebersihan penampilan petugas	3,77	Puas
	Rata-Rata	3,90	Puas

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari tabel 13 diketahui bahwa tanggapan pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang, rata-rata mengatakan puas dengan nilai rata-rata 3,90.

Kemudian harapan pasien terhadap kualitas pelayanan di Klinik Biddokes Polres Magelang mendapat tanggapan beragam yang kemudian direkap dan disajikan dalam tabel 14 berikut ini :

Tabel 14. Harapan Pasien Mengenai kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang

No	Harapan Pelayanan	Rata-Rata	Keterangan
A	KEANDALAN (RELIABILITY)		
1	Prosedur pengadministrasian dan pembayaran tepat	4,56	Sangat Penting
2	Pelayanan pengobatan dan pemeriksaan kepada pasien.	4,69	Sangat Penting
3	Kesesuaian atas pelayanan yang diharapkan dengan yang diinformasikan	4,68	Sangat Penting
4	Pelayanan di bagian instalasi farmasi klinik.	4,63	Sangat Penting
B	CEPAT TANGGAP (RESPONSIVENESS)		
5	Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan.	4,68	Sangat Penting
6	Respon petugas menangani keluhan pasien.	4,67	Sangat Penting
7	Pemberian informasi kesehatan kepada pasien.	4,64	Sangat Penting
8	Standar pelayanan pasien rujukan.	4,48	Sangat Penting
C	JAMINAN (ASSURANCE)		
9	Kesopanan petugas kesehatan kepada pasien.	4,53	Sangat Penting
10	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	4,49	Sangat Penting
11	Jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan	4,53	
12	Tenaga Medis memiliki catatan medis pasien	4,51	Sangat Penting
D	EMPATI (EMPATHY)		

No	Harapan Pelayanan	Rata-Rata	Keterangan
13	Sikap petugas mendengarkan keluhan pasien.	4,60	Sangat Penting
14	Rasa simpatik kepada pasien.	4,57	Sangat Penting
15	Komunikasi petugas dengan pasien.	4,45	Sangat Penting
16	Kemudahan dalam proses rujukan.	4,67	Sangat Penting
17	Klinik memberikan pelayanan yang adil kepada semua pasien	4,73	Sangat Penting
E	BUKTI NYATA (TANGIBLES)		
18	Bangunan fisik klinik.	4,73	Sangat Penting
19	Kelengkapan peralatan medis yang digunakan.	4,80	Sangat Penting
20	Keadaan peralatan medis yang digunakan.	4,73	Sangat Penting
21	Kondisi ruangan pelayanan (bersih dan nyaman)	4,87	Sangat Penting
22	Penampilan petugas yang rapi	4,80	Sangat Penting
	Rata-Rata	4,64	Sangat Penting

Sumber : Data Diolah, 2023

Dari tabel 14 diketahui bahwa harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Klinik Biddokes Polres Magelang, rata-rata mengatakan sangat penting dengan nilai rata-rata 4,64.

Kemudian gap yang terjadi antara persepsi pasien dan harapan terhadap kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang, Gap tersebut dapat disajikan dalam tabel dibawah ini:

Tabel 15. Gap Persepsi Pasien dan Harapan Terhadap kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kualitas	Harapan	Gap
A	KEANDALAN (RELIABILITY)	3,83	4,64	-0,81
1	Prosedur pengadministrasian dan pembayaran tepat	3,90	4,56	-0,66
2	Pelayanan pengobatan dan pemeriksaan kepada pasien.	3,82	4,69	-0,87
3	Kesesuaian atas pelayanan yang diharapkan dengan yang diinformasikan	3,79	4,68	-0,89
4	Pelayanan di bagian instalasi farmasi klinik.	3,81	4,63	-0,82
B	CEPAT TANGGAP (RESPONSIVENESS)	3,99	4,61	-0,62
5	Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,76	4,68	-0,92
6	Respon petugas menangani keluhan pasien.	4,06	4,67	-0,61
7	Pemberian informasi kesehatan kepada pasien.	3,92	4,64	-0,72
8	Standar pelayanan pasien rujukan.	4,20	4,48	-0,28
C	JAMINAN (ASSURANCE)	3,95	4,52	-0,57
9	Kesopanan petugas kesehatan kepada pasien.	3,92	4,53	-0,61
10	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	3,98	4,49	-0,51
11	Jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan	3,93	4,53	-0,6
12	Tenaga Medis memiliki catatan medis pasien	3,98	4,51	-0,53
D	EMPATI (EMPATHY)	3,84	4,60	-0,76

No	Dimensi Mutu Pelayanan	Kualitas	Harapan	Gap
13	Sikap petugas mendengarkan keluhan pasien.	3,87	4,60	-0,73
14	Rasa simpatik kepada pasien.	3,78	4,57	-0,79
15	Komunikasi petugas dengan pasien.	3,80	4,45	-0,65
16	Kemudahan dalam proses rujukan.	3,84	4,67	-0,83
17	Klinik memberikan pelayanan yang adil kepada semua pasien	3,91	4,73	-0,82
E	BUKTI NYATA (TANGIBLES)	3,84	4,79	-0,95
18	Bangunan fisik klinik.	3,81	4,73	-0,92
19	Kelengkapan peralatan medis yang digunakan.	3,91	4,80	-0,89
20	Keadaan peralatan medis yang digunakan.	4,01	4,73	-0,72
21	Kondisi ruangan pelayanan (bersih dan nyaman)	4,13	4,87	-0,74
22	Penampilan petugas yang rapi	3,77	4,80	-1,03
Rata-Rata		3,90	4,64	-0,7

Sumber Data Diolah

Hasil kuesioner di atas menunjukkan terdapat gap atau kesenjangan negatif dengan nilai $-0,7$ yang menunjukkan kecilnya kualitas pelayanan Biddokes dibandingkan harapan pasien. Penjelasan lebih lanjut untuk setiap dimensi dalam tabel di atas adalah, sebagai berikut:

a. Keandalan

- 1) Kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang ditinjau dari dimensi keandalan mendapat tanggapan puas dengan nilai rata-rata 3,83
- 2) Harapan pasien terhadap pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang ditinjau dari dimensi keandalan mendapat tanggapan sangat penting dengan nilai 4,64
- 3) Gap yang terjadi antara kualitas pelayanan dan harapan terhadap pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang adalah negatif dengan nilai $-0,81$

b. Kecepatangapan

- 1) Kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang ditinjau dari dimensi kecepatan mendapat tanggapan puas dengan nilai rata-rata 3,99
- 2) Harapan pasien terhadap pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang ditinjau dari dimensi Kecepatangapan mendapat tanggapan sangat penting dengan nilai 4,61
- 3) Gap yang terjadi antara kualitas pelayanan dan harapan terhadap pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang adalah negatif dengan nilai $-0,62$.

c. Jaminan

- 1) Kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang ditinjau dari dimensi jaminan mendapat tanggapan puas dengan nilai rata-rata 3,80

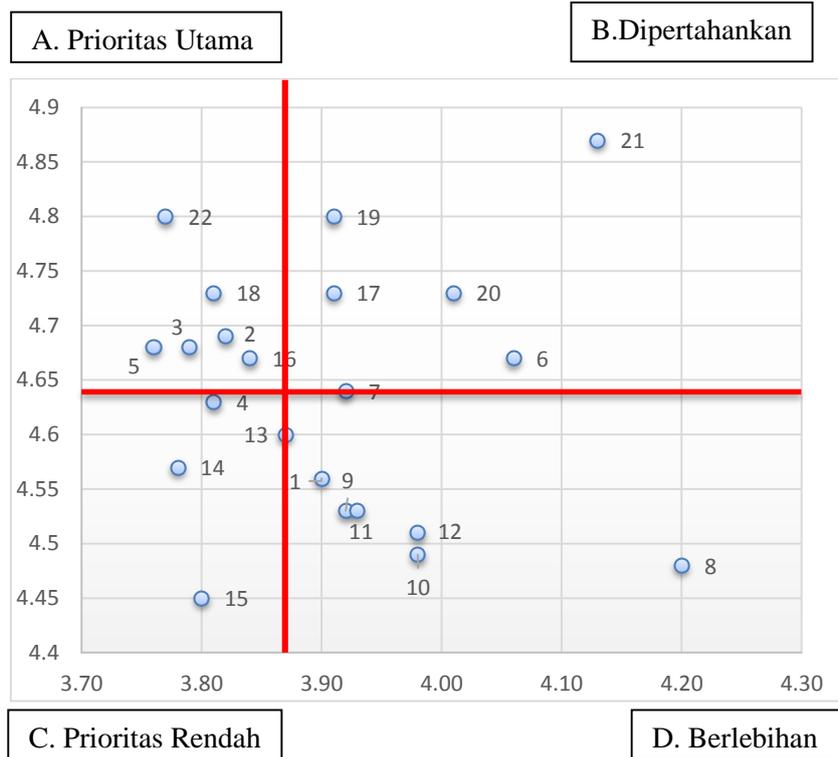
- 2) Harapan pasien terhadap pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang ditinjau dari dimensi jaminan mendapat tanggapan sangat penting dengan nilai 4,62
 - 3) Gap yang terjadi antara kualitas pelayanan dan harapan terhadap pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang adalah negatif dengan nilai – 0,57
- d. Empati
- 1) Kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang ditinjau dari dimensi empati mendapat tanggapan puas dengan nilai rata-rata 3,88
 - 2) Harapan pasien terhadap pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang ditinjau dari dimensi empati mendapat tanggapan sangat penting dengan nilai 4,60
 - 3) Gap yang terjadi antara kualitas pelayanan dan harapan terhadap pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang adalah negatif dengan nilai – 0,76.
- e. Bukti Nyata
- 1) Kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang ditinjau dari dimensi bukti nyata mendapat tanggapan puas dengan nilai rata-rata 3,84
 - 2) Harapan pasien terhadap pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang ditinjau dari dimensi bukti nyata mendapat tanggapan sangat penting dengan nilai 4,79
 - 3) Gap yang terjadi antara kualitas pelayanan dan harapan terhadap pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang adalah negatif dengan nilai – 0,95.

4. Upaya Untuk Meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang

Hasil wawancara senada dengan hasil kuesiner dalam menentukan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang, akan dilakukan analisis yaitu Diagram Kartesius berdasarkan kuesioner 100 orang pasien sebagai berikut :

a. Diagram Kartesius

Berdasarkan data pada tabel 4.9 dan 4.10 yang kemudian direkap pada tabel 15 sebagai dasar pembuatan Diagram Kartesius yang hasilnya adalah sebagai berikut :



Gambar 4.5. Diagram Kartesius

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Diagram Kartesius pada gambar 4.3 maka upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang adalah:

A. Prioritas Utama

Point-point yang ada dalam kuadran ini menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan karena kualitas pelayanan Klinik BIDDOKES Polres Magelang lebih rendah dari harapan pasien dan keluarganya sehingga klinik harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar optimal.

Maka yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki adalah:

1. Pelayanan pengobatan dan pemeriksaan kepada pasien
2. Kesesuaian atas pelayanan yang diharapkan dengan yang diinformasikan
3. Ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan..
4. Kemudahan dalam proses rujukan
5. Bangunan fisik klinik.
6. Penampilan petugas (bersih, rapi)

B. Dipertahankan

Point-point yang ada dalam kuadran ini artinya kualitas pelayanan Klinik BIDDOKES Polres Magelang sesuai dengan harapan pasien atau berada pada suatu variabel yang tingkat tinggi dan sesuai, sehingga Klinik

BIDDOKES Polres Magelang dapat mempertahankan kualitas pelayanannya.

Maka yang dipertahankan adalah:

1. Respon petugas menangani keluhan pasien
2. Pemberian informasi kesehatan kepada pasien
3. Klinik memberikan pelayanan yang adil kepada semua pasien
4. Kelengkapan peralatan medis yang digunakan
5. Keadaan peralatan medis yang digunakan
6. Kondisi ruangan pelayanan (bersih dan nyaman)

C. Prioritas Rendah

Point-point yang ada dalam kuadran ini artinya artinya kualitas pelayanan Klinik BIDDOKES Polres Magelang pada suatu variabel berada pada tingkat rendah, sehingga klinik belum perlu melakukan perbaikan.

Maka yang menjadi prioritas rendah untuk diperbaiki adalah:

1. Prosedur pengadministrasian dan pembayaran tepat.
2. Pelayanan di bagian instalasi farmasi klinik
3. Sikap petugas mendengarkan keluhan pasien
4. Rasa simpatik kepada pasien.
5. Komunikasi petugas dengan pasien.

D. Berlebihan

Point-point yang ada dalam kuadran ini artinya kualitas pelayanan Klinik BIDDOKES Polres Magelang berada dalam tingkat tinggi tetapi keinginan pasien akan kualitas pelayanan Klinik BIDDOKES Polres Magelang tersebut rendah, sehingga klinik perlu mengurangi hasil yang dicapai atau mengefisienkan sumberdaya klinik.

Maka dianggap berlebihan oleh pasien sehingga perlu diefisienkan adalah:

1. Standar pelayanan pasien rujukan.
2. Kesopanan petugas kesehatan kepada pasien.
3. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan
4. Jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan
5. Tenaga Medis memiliki catatan medis pasien

SIMPULAN DAN SARAN

SIMPULAN

Simpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang mendapat tanggapan pasien dengan rata-rata mengatakan puas dengan nilai rata-rata 3,90 dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang mendapat tanggapan pasien dengan rata-rata mengatakan sangat penting dengan nilai rata-rata 4,64. Kemudian gap yang terjadi antara persepsi pasien dan harapan terhadap kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang menunjukkan semuanya terjadi gap yang negatif. Terjadinya gap atau kesenjangan negatif yang menunjukkan kecilnya kualitas pelayanan dibandingkan harapan masyarakat.
2. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Klinik BIDDOKES Polres Magelang, berdasarkan Diagram Kartesius adalah:
 - a. Prioritas Utama adalah pelayanan pengobatan dan pemeriksaan kepada pasien, kesesuaian atas pelayanan yang diharapkan dengan yang diinformasikan, ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam proses rujukan, bangunan fisik klinik, dan penampilan petugas (bersih, rapi).
 - b. Dipertahankan adalah respon petugas menangani keluhan pasien, pemberian informasi kesehatan kepada pasien, klinik memberikan pelayanan yang adil kepada semua pasien, kelengkapan peralatan medis yang digunakan, keadaan peralatan medis yang digunakan serta kondisi ruangan pelayanan (bersih dan nyaman)
 - c. Prioritas Rendah adalah prosedur pengadministrasian dan pembayaran tepat, pelayanan di bagian instalasi farmasi klinik, sikap petugas mendengarkan keluhan pasien, rasa simpatik kepada pasien dan komunikasi petugas dengan pasien.
 - d. Berlebihan adalah standar pelayanan pasien rujukan, kesopanan petugas kesehatan kepada pasien, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan dan tenaga Medis memiliki catatan medis pasien.

SARAN

1. Sebaiknya dilakukan peningkatan kualitas pelayanan Klinik BIDDOKES Polres Magelang terutama yang masuk dalam prioritas utama dalam diagram kartesius yaitu meningkatkan pelayanan pengobatan dan pemeriksaan kepada pasien, meningkatkan kesesuaian atas pelayanan yang diharapkan dengan yang diinformasikan, ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan, meningkatkan kemudahan dalam proses rujukan, memperbaiki bangunan fisik klinik, dan meningkatkan penampilan petugas (bersih, rapi)..

2. Sebaiknya ditingkatkan kualitas pelayanan terutama dengan gap yang terbesar yaitu pada dimensi bukti nyata dengan upaya antara lain: mengelola standar pelayanan pasien rujukan, meningkatkan kesopanan petugas kesehatan kepada pasien, meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, jaminan dan kepercayaan terhadap pelayanan dan meningkatkan ketertiban tenaga medis untuk memiliki catatan medis pasien.
3. Sebaiknya selalu diupayakan meningkatkan citra pelayanan sebagai Klinik militer dengan kemudahan prosedur pengadministrasian dan pembayaran yang tepat, meningkatkan pelayanan di bagian instalasi farmasi klinik, meningkatkan sikap petugas mendengarkan keluhan pasien, rasa simpatik kepada pasien dan komunikasi petugas dengan pasien.
4. Sebaiknya terus dipertahankan respon petugas menangani keluhan pasien, pemberian informasi kesehatan kepada pasien, klinik memberikan pelayanan yang adil kepada semua pasien, kelengkapan peralatan medis yang digunakan, keadaan peralatan medis yang digunakan serta kondisi ruangan pelayanan (bersih dan nyaman).

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, (2006), *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran. Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Gaspersz, Vincent, (2011), *Manajemen Kualitas*, Jakarta : PT. Gramedia
- Harbani, (2010), *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta
- Kasmir, (2005), *Pemasaran Jasa*, Jakarta: Graha Grafindo Persada.
- Moenir, (2005), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Nasution, M, N., (2001), *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*, Jakarta: Ghalia Indonesia
- Permenkes No. 9 Tahun 2014 tentang Klinik
- Ramadhan, Ilham Happy dan Sandi Eka Suprajang, (2018), Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Klinik Mitra Husada Kecamatan Wates Kabupaten Blitar, *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)* Vol. 3 No. 2
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, (2012), *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar,
- Undang-Undang No, 44 tahun 2009 tentang klinik
- Simamora, Bilson, (2001), *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitabel*, Edisi pertama, Jakarta: PT, Gramedia Pustaka Utama
- Silalahi, Ulber, (2012), *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono, (2018), *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*, Bandung : Alfabeta
- Supomo, Bambang dan Nur Indriantoro, (2002), *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan, Kedua, Yogyakarta : Penerbit BFEE UGM
- Titis Jarpina, (2016), *Studi Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Masyarakat Pada Klinik Hyperkes PT. Balikpapan Forest Industries Kelurahan Jenebora Kecamatan*

- Penajam Paser Utara Kabupaten Penajam Paser Utara*. eJournal Administrasi Negara, Volume 4, Nomor 1.
- Tjiptono Fany & Anastasia Diana, (2003), *Total Quality Management*, Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Tjiptono, Fandy, (2004), *Manajemen Jasa*, Edisi Pertama, Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2005), *Service, Quality, Satisfaction*, Yogyakarta : Andi Offset
- Undang-Undang No 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan
- Wahyuni, (2009), *Statistika Kedokteran*, Jakarta : Bamboedoea Communication
- Wala Erpurini,dkk (2021), *Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Pada Klinik Umum Pratama Kasih Bunda Yanti Rajamandala*, Jurnal Sains Manajemen Volume 2, Juni 2021, E-ISSN 2443-0064 dan P-ISSN 2622-0377
- Widarjono (2018), *Analisis Regresi dengan SPSS*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Wijayanti, (2008), *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan*, Yogyakarta: Mitra Cendikia Press
- Yamit, Zulian, (2005), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Jakarta : Penerbit Ekonisia

[HOME](#) / [Editorial Team](#)

Editorial Team

Editor in Chief:

Suci Utami Wikaningtyas

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Editorial Board:

Insiatiningsih Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Dr. Muhammad Mathori, S.E., M.Si

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Dr. Ir. Muhammad Awal Satrio Nugroho, M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Zulkifli, S.E., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Insiatiningsih, S.E., M.M.

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Yogyakarta, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Prof Dr. Eko Handayanto, Drs., M.M.

Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

[Profile](#) | [Google Scholar](#) | [Scopus](#)

Publication and Content Editor:

Siti Khotimah, S.E.

Make a Submission

INFORMATION

[For Readers](#)

[For Authors](#)

[For Librarians](#)

EDITORIAL POLICIES

[Publication Ethic](#)

[Editorial Team](#)

[Reviewer](#)

[Focus and Scope](#)

[Author Guidelines](#)

[Peer Review Process](#)

[Publication Frequency](#)

[Publication fee](#)

[Plagiarism Checker](#)

[Copyright Notice](#)

[Open Access Policy](#)

[Ethical Statement](#)

[Publisher](#)

ARTICLE TEMPLATE



ISSN

eISSN 2986-4674

ISSN 2986-4674



TOOLS

[zotero](#)

[Mendeley](#)

INDEXING LIST



Support By



VISITORS

00014313