

KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS DI IGD RS TK.II PROF. DR. J.A. LATUMETEN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

(QUALITY OF SERVICE AND FACILITIES IN THE IGD OF PROF. DR. J.A. LATUMETEN CLASS II HOSPITAL USING SERVQUAL AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS)

Linda Sindiani Wanci^{1,*}, Johan M. Tupan¹, N. E. Maitimu¹

¹ Program Studi Teknik Industri, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

* E-mail: Inda50914@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. RS TK. II Prof. Dr. J.A. Latumeten, sebagai rumah sakit tingkat II di Maluku, memiliki komitmen untuk memberikan layanan kesehatan yang optimal, khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan fasilitas di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RS TK. II Prof. Dr. J.A. Latumeten menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA). Lima dimensi SERVQUAL, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien. Hasil analisis menunjukkan gap negatif pada semua dimensi, dengan Responsiveness memiliki kesenjangan terbesar (-0,80). Selain itu, analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan masih belum sesuai dengan harapan pasien, terutama dalam hal kecepatan respon tenaga medis dan jaminan layanan. Metode IPA digunakan untuk memetakan prioritas perbaikan, termasuk peningkatan fasilitas ruang tunggu, penyediaan peralatan medis yang memadai, dan sikap profesional staf medis. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 310 responden yang pernah menjadi pasien IGD. Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa semua indikator valid dan reliabel. Berdasarkan temuan ini, rekomendasi diberikan untuk mempercepat respons tenaga medis melalui pelatihan berkala, memperbaiki alur layanan, dan memperbarui fasilitas penunjang di ruang tunggu.

Kata kunci: IGD, Fasilitas, SERVQUAL, IPA, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

High-quality healthcare services are an important factor in improving patient satisfaction. RS TK. II Prof. Dr. J.A. Latumeten, as a level II hospital in Maluku, is committed to providing optimal healthcare services, particularly in its Emergency Department (ED). This study aims to evaluate the quality of services and facilities in the Emergency Department (ED) of RS TK. II Prof. Dr. J.A. Latumeten using the Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The five SERVQUAL dimensions—Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy—were used to measure the gap between patient expectations and perceptions. The analysis results indicate negative gaps across all dimensions, with Responsiveness showing the largest gap (-0.80). In addition, the analysis revealed that the quality of services provided has not yet met patient expectations, particularly regarding the response speed of medical personnel and service assurance. The IPA method was used to identify improvement priorities, including upgrading waiting room facilities, providing adequate medical equipment, and enhancing the professional attitude of medical staff. Data were collected through

questionnaires distributed to 310 respondents who had previously been ED patients. The validity and reliability test results showed that all indicators were valid and reliable. Based on these findings, recommendations were made to accelerate medical staff response times through regular training, improve service workflows, and upgrade supporting facilities in the waiting area.

Keywords : IGD, Facilities, SERVQUAL, IPA, Patient Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu bentuk sarana pelayanan. Kesehatan yang dapat diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta. Pada dasarnya rumah sakit merupakan tempat pengobatan orang yang memiliki gangguan Kesehatan yang memerlukan rawat inap, rawat jalan maupun control kesehatan. Tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya kesehatan dengan pendekatan promotif, preventif, kuratif dan rehabilitative yang dilaksanakan secara menyeluruh dan berkesinambungan (Sahubawa et al., 2023). Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. RS TK. II Prof. Dr. J.A. Latumeten, sebagai rumah sakit tingkat II di Maluku, memiliki komitmen untuk memberikan layanan kesehatan yang optimal, khususnya di Instalasi Gawat Darurat (IGD). Namun, terdapat beberapa keluhan dari pasien terkait keterlambatan dokter, lambatnya penanganan pasien, dan kurangnya kenyamanan ruang tunggu. Kondisi ini memerlukan evaluasi menyeluruh untuk meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas di IGD.

Kualitas merupakan suatu hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan dan memenuhi harapan. Untuk memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kesungguhan yang mengandung unsur kecepatan, keamanan, keramahtamahan, dan kenyamanan yang terintegrasi sehingga manfaatnya besar (Rahayu, 2011). Pelayanan adalah setiap kegiatan dan manfaat yang dapat diberikan oleh suatu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak perlu berakibat pemilikan sesuatu (Kotler, 2003). Jadi kualitas pelayanan merupakan suatu penilaian terhadap harapan pelanggan dengan hasil kinerja pelayanan (Rahayu, 2011).

Metode *Service Quality* (SERVQUAL) digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas layanan, yang mencakup lima dimensi utama: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Sementara itu, metode Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk memetakan prioritas perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja masing-masing atribut layanan. Kombinasi kedua metode ini memberikan gambaran komprehensif mengenai area yang memerlukan peningkatan dan area yang harus dipertahankan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan (Lubis et al., 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dan fasilitas di IGD RS TK. II Prof. Dr. J.A. Latumeten serta memberikan rekomendasi perbaikan yang spesifik. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi landasan bagi pihak rumah sakit dalam meningkatkan layanan kesehatan, sehingga pasien mendapatkan pelayanan yang cepat, profesional, dan memuaskan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. *Kualitas Pelayanan*

Kepuasan pada pasien dalam bidang jasa dibagi menjadi lima dimensi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari setiap konsumen, serta ketepatan dalam penyampaiannya untuk mengimbangi tingkat kepentingan konsumen (Kartika & Natasya, 2020).

Kualitas pelayanan mengacu pada kemampuan layanan untuk memenuhi harapan pasien. Dimensi SERVQUAL meliputi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati).

Penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam bentuk desentralisasi berdasarkan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberi wewenang kepada pemerintahan daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Desentralisasi dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat (Juliani, 2018)

b. Fasilitas Kesehatan

Fasilitas yang memadai, termasuk peralatan medis dan ruang tunggu yang nyaman, berkontribusi terhadap pengalaman positif pasien. Selain itu, desain fasilitas dapat mempengaruhi persepsi kenyamanan pasien.

c. Metode SERVQUAL

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan berdasarkan atribut di setiap dimensi, yang menghasilkan nilai kesenjangan sebagai perbedaan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan yang akan diterima. Pengukuran dilakukan dengan menilai kualitas layanan pada atribut masing-masing dimensi, sehingga didapatkan nilai kesenjangan sebagai perbedaan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan yang akan diterima. Meskipun demikian, secara umum belum ada konsistensi dalam batasan konsep kualitas layanan *Service Quality* (Harminto et al., 2021). Metode ini mengukur perbedaan antara harapan dan persepsi pasien untuk setiap dimensi layanan. Kesenjangan negatif menunjukkan bahwa layanan tidak memenuhi harapan pasien.

d. Importance Performance Analysis

Metode IPA memetakan atribut layanan ke dalam Diagram Kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan. Kuadran I mencakup atribut yang memerlukan perbaikan segera, sedangkan Kuadran II mencakup atribut yang harus dipertahankan. Kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pasien secara langsung. Pelayanan yang responsif dan empatik meningkatkan loyalitas pasien. John A. Martilla dan John C. James mengembangkan suatu konsep Indeks Kinerja Pelayanan (IPA) yang berasal dari kerangka *Service Quality* (SERVQUAL). Konsep ini mencakup cara menerjemahkan harapan konsumen, yang diukur sehubungan dengan upaya yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk menghasilkan produk berkualitas baik, baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di IGD Rumah Sakit TK. II Prof. Dr. J.A. Latumeten Ambon tepatnya di Jl Dr. Tamaela No.2, kel Silale, kecamatan Nusaniwe, kota Ambon, Maluku.. Populasi penelitian adalah pasien yang pernah menggunakan layanan IGD. Sampel penelitian berjumlah 310 responden yang dipilih secara acak. Menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengukur dan menganalisis data. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Metode penelitian ini mencakup beberapa tahapan sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Dilakukan melalui kuesioner dengan skala Likert untuk mengukur persepsi dan harapan pasien. Kuesioner terdiri dari pertanyaan tertutup yang mengukur lima dimensi SERVQUAL. Kuesioner terdiri dari 23 pertanyaan yang mencakup lima dimensi SERVQUAL. Setiap dimensi memiliki lima pertanyaan yang menilai harapan dan kenyataan yang dialami responden.

b. Metode Analisis Data

Pada penelitian ini menggunakan metode Service Quality (SERVQUAL) yang merupakan metode untuk mengukur kualitas pelayanan pada rumah sakit Tk II dr. J.A. Latumeten dan Importance Performance Analysis (IPA) yang merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan pelayanan pada rumah sakit Tk II dr. J.A. Latumeten. Adapun langkah-langkah penggunaan metode Service Quality untuk menganalisis masalah sebagai berikut:

- 1) Mencari nilai persepsi atau kinerja dari setiap variabel (X1) dan skor nilai harapan atau kepentingan dari setiap variabel (Y1).
- 2) Menjumlahkan nilai harapan (Y) dan persepsi (X) dari setiap variabel seluruh responden, kemudian dihitung rata-ratanya (X) dan (Y). Menggunakan metode simple random sampling untuk memastikan setiap pasien memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden.

Uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS, serta pemetaan prioritas perbaikan dengan Diagram Kartesius IPA. Analisis dilakukan dengan menghitung rata-rata skor setiap dimensi dan membandingkan nilai harapan serta kenyataan. Langkah pertama yang dilakukakn adalah menghitung nilai rata-rata untuk setiap atribut. Langkah kedua adalah menghitung kesenjangan antara harapan dan kenyataan dengan rumus:

$$GAP = SKOR PERSEPSI - SKOR HARAPAN \quad (1)$$

Hasilnya kemudian dipetakan ke dalam empat kuadran Diagram Kartesius.

Tabel 1. Diagram Kartesius

Kuadran A	Kuadran B
Prioritas Utama	Pertahankan Prestasi
Kuadran C	Kuadran D
Prioritas Rendah	Berlebihan

- 1) Kuadran A Kuadran yang berada di sebelah kiri atas ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, tetapi pada kenyataannya atribut-atribut ini belum sesuai seperti yang diharapkan. Atribut-atribut yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga kualitas atribut yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.
- 2) Kuadran B Kuadran adalah kuadran yang terletak di kanan atas dimana kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pelanggan dan atribut-atribut tersebut sudah sesuai dengan apa yang diharapkannya sehingga kepuasannya relatif tinggi. Atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua atribut ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pelanggan.
- 3) Kuadran C Kuadran yang terletak di sebelah kiri bawah ini adalah bagian yang memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan atribut-atribut yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.
- 4) Kuadran D Kuadran ini terletak di sebelah kanan bawah, kuadran ini memuat atribut-atribut yang dianggap kurang penting oleh pelanggan tetapi kinerjanya dirasakan terlalu berlebihan. Atribut-atribut dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya (Setyaningsih, 2013).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Rumah sakit Tingkat II Prof. Dr. J.A. Latumeten memiliki sejarah yang panjang dan perang penting dalam pelayanan kesehatan di wilayah Ambon dan sekitarnya. Rumah sakit ini

merupakan salah satu Badan Pelaksana Kesehatan Daerah Militer XVI/Pattimura dengan tugas utama memberikan pelayanan kesehatan kepada anggota TNI-AD, PNS TNI-AD, dan keluarga mereka. Secara umum, Rumah Sakit TK II dr. J. A. Latumeten Ambon memiliki visi untuk menjadi rumah sakit yang unggul dan menjadi kebanggaan bagi para prajurit serta masyarakat di wilayah Maluku. Misinya untuk memberikan pelayanan kesehatan yang prima dan berkualitas, serta terus meningkatkan sumber daya manusia yang dimiliki.

a. Uji Validitas

1) Menentukan Hipotesis

H0 : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (valid).

H1 : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak valid).

Menentukan nilai r_{tabel} .

2) Dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%

Derajat kebebasan $df = n - 2 = 310 - 2 = 308$

Maka nilai $r_{tabel} = 0,111$

3) Menentukan nilai r_{hitung}

Hasil perhitungan r_{hitung} dengan menggunakan perangkat lunak SPSS.

Membandingkan besar nilai r_{tabel} dengan r_{hitung} .

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka H0 diterima.

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka H0 ditolak.

Hasil uji validitas seluruh variabel ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Uji Validitas

Dimensi	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
<i>Tangible/Bukti Fisik (Nyata)</i>				
T1	Ruang IGD terlihat indah dan bersih	0,801	0,111	Valid
T2	Ruang tunggu yang cukup dan nyaman	0,806	0,111	Valid
T3	Peralatan medis yang bersih dan berfungsi	0,783	0,111	Valid
T4	Staf medis berpenampilan rapi	0,771	0,111	Valid
T5	IGD memberikan informasi dengan jelas	0,797	0,111	Valid
T6	Bersikap sopan dan ramah	0,800	0,111	Valid
<i>Reliability/Kehandalan</i>				
Rel1	Peralatan medis berfungsi dengan baik	0,808	0,111	Valid
Rel2	Hasil pemeriksaan akurat dan tepat waktu	0,782	0,111	Valid
Rel3	Prosedur penanganan darurat diikuti dengan baik	0,778	0,111	Valid
Rel4	Obat-obat yang sesuai dengan resep	0,804	0,111	Valid
Rel5	Waktu tunggu sesuai dengan tingkat urgensi kondisi pasien	0,783	0,111	Valid
<i>Responsiveness/Ketanggapan</i>				
Res1	Cepat dalam melayani pasien saat tiba di IGD	0,814	0,111	Valid
Res2	Memberikan respon yang cepat terhadap keluhan pasien	0,799	0,111	Valid
Res3	Siap membantu pasien dan keluarga	0,785	0,111	Valid
Res4	Memberikan informasi yang jelas tentang tindakan yang dilakukan	0,774	0,111	Valid
<i>Assurance/Kepastian</i>				
A1	Pasien yakin dengan kemampuan staf medis	0,770	0,111	Valid
A2	Staf medis memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami	0,742	0,111	Valid
A3	Staf medis bersikap profesional dan sopan	0,794	0,111	Valid
A4	Pasien merasa aman selama menjalani perawatan di IGD	0,796	0,111	Valid
<i>Empathy/Empati</i>				
E1	Pasien merasa staf medis memperlakukan pasien dengan ramah dan sopan	0,800	0,111	Valid
E2	Staf medis menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan dan privasi pasien	0,786	0,111	Valid
E3	Staf medis memberikan penjelasan yang mudah dipahami	0,749	0,111	Valid
E4	Staf medis berusaha memahami kondisi emosional pasien dan keluarga pasien	0,779	0,111	Valid

b. Uji Reliabilitas

1) Menentukan Hipotesis

H0 : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (*reliable*).

H1 : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak *reliable*).

2) Menentukan nilai r_{tabel}

Dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%.

Derajat kebebasan $df = n - 2 = 310 - 2 = 308$.

Maka nilai $r_{tabel} = 0,111$.

3) Hasil uji reliabilitas seluruh dimensi

Hasil perhitungan ralpha dengan menggunakan perangkat lunak SPSS dapat dilihat pada nilai Cronbach's Alpha, yaitu sebesar 0,975.

4) Membandingkan besar nilai r_{tabel} dengan r_{hitung}

r_{hitung} bernilai positif dan $r_{hitung} (0,975) > r_{tabel} (0,111)$ maka H0 diterima

Karena H0 diterima, maka atribut-atribut kuesionernya *reliable* (Tabel 2).

Tabel 2. Reliability Statistics

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.975	46

c. Analisis SERVQUAL

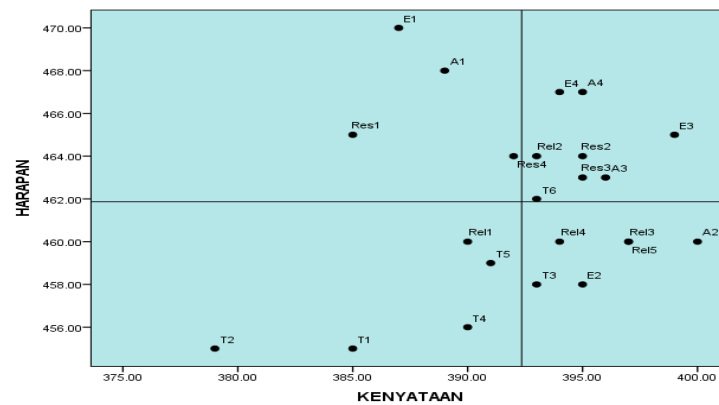
Analisis SERVQUAL dilakukan dengan melihat gap, yaitu selisih antara harapan masyarakat terhadap layanan fasilitas kesehatan, dengan kenyataan yang dirasakan masyarakat tentang layanan fasilitas kesehatan tersebut. Hasil lengkap nilai gap ditunjukkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Nilai Rata-rata Kinerja dan Tingkat Kepentingan

Dimensi	Atribut	Kenyataan	Harapan	GAP
<i>Tangible</i> /Bukti Fisik (Nyata)				
T1	Ruang IGD terlihat indah dan bersih	3,85	4,55	-0,70
T2	Ruang tunggu yang cukup dan nyaman	3,79	4,55	-0,76
T3	Peralatan medis yang bersih dan berfungsi	3,93	4,58	-0,65
T4	Staf medis berpenampilan rapi	3,90	4,56	-0,66
T5	IGD memberikan informasi dengan jelas	3,91	4,59	-0,68
T6	Bersikap sopan dan ramah	3,93	4,62	-0,69
<i>Reliability</i> /Kehandalan				
Rel1	Peralatan medis berfungsi dengan baik	3,90	4,60	-0,70
Rel2	Hasil pemeriksaan akurat dan tepat waktu	3,93	4,64	-0,71
Rel3	Prosedur penanganan darurat diikuti dengan baik	3,97	4,60	-0,63
Rel4	Obat-obat yang sesuai dengan resep	3,94	4,60	-0,66
Rel5	Waktu tunggu sesuai dengan tingkat urgensi kondisi pasien	3,97	4,60	-0,63
<i>Responsiveness</i> /Ketanggapan				
Res1	Cepat dalam melayani pasien saat tiba di IGD	3,85	4,65	-0,80
Res2	Memberikan respon yang cepat terhadap keluhan pasien	3,95	4,64	-0,69
Res3	Siap membantu pasien dan keluarga	3,95	4,63	-0,68
Res4	Merberikan informasi yang jelas tentang tindakan yang dilakukan	3,92	4,64	-0,72
<i>Assurance</i> /Kepastian				
A1	Pasien yakin dengan kemampuan staf medis	3,89	4,68	-0,79
A2	Staf medis memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami	4,00	4,60	-0,60
A3	Staf medis bersikap profesional dan sopan	3,96	4,63	-0,67
A4	Pasien merasa aman selama menjalani perawatan di IGD	3,95	4,67	-0,72
<i>Empathy</i> /Empati				
E1	Pasien merasa staf medis memperlakukan pasien dengan ramah dan sopan	3,87	4,70	-0,83
E2	Staf medis menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan dan privasi pasien	3,95	4,58	-0,63
E3	Staf medis memberikan penjelasan yang mudah dipahami	3,99	4,65	-0,66
E4	Staf medis berusaha memahami kondisi emosional pasien dan keluarga pasien	3,94	4,67	-0,73
Jumlah Nilai Rata-rata		90,2	106,2	-15,99

d. Analisis IPA

Analisis IPA ditunjukkan dalam bentuk diagram kartesius sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Kuadran I (Prioritas Utama – Harapan tinggi, Kenyataan rendah) Atribut di kuadran ini memerlukan perhatian segera karena performanya di bawah harapan, tetapi sangat penting bagi pasien. Contoh atribut: E1, A1, Res1. Interpretasi: Staf medis perlu meningkatkan kecepatan respons (E1), penjelasan yang jelas (A1), dan tanggapan terhadap keluhan pasien (Res1). Kuadran II (Pertahankan Kinerja – Harapan tinggi, Kenyataan tinggi) Atribut di kuadran ini telah memenuhi harapan pasien dan harus dipertahankan. Contoh atribut: E4, A4, Res2, Res3, A3. Kuadran III (Prioritas Rendah – Harapan rendah, Kenyataan rendah) Atribut ini tidak terlalu penting bagi pasien, dan performa rendah tidak terlalu memengaruhi kepuasan mereka T1, T2, T4, T5. Dan Kuadran IV (Kinerja Berlebihan – Harapan rendah, Kenyataan tinggi) Atribut di kuadran ini melebihi harapan pasien, sehingga rumah sakit dapat mengalokasikan sumber daya ke area lain yang lebih membutuhkan. A2, Rel3, Rel5. Waktu tunggu administrasi dan keramahan staf sudah melampaui ekspektasi pasien.

e. Pembahasan

Kualitas Pelayanan dan Fasilitas mempunyai hubungan yang sangat penting terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada IGD Rumah Sakit TK II dr. J. A. Latumeten Ambon. Dengan sampel yang dipakai sebanyak 310 sampel dan 23 variabel dari 5 dimensi yaitu diemensi Tangible dengan bobot tertinggi dari kenyataan yaitu 3,93 dan harapan 4,59 dan diagram kartesius yang menempati kuadran IV yaitu atribut T4 dengan nilai kenyataan 3,90 dan harapan 4,56, Reability bobot tertinggi dari kenyataan yaitu 3,97 dan dari harapan 4,64 dan diagram kartesius pada kuadran IV dan harus diperhatikan karena menempati kuadran paling rendah yaitu dengan nilai kenyataan 3,97 dan harapan 4,60, Responsiviness dengan bobot tertinggi dari kenyataan yaitu 3,95 dan harapan 4,65 dengan diagram kartesius yang menempati kuadran IV yaitu atribut dengan nilai kenyataan 3,95 dan harapan 4,63, Assurance dengan bobot tertinggi dari kenyataan yaitu 4,00 dan dari harapan 4,68 dan diagram kartesius pada kuadran IV dan harus diperhatikan karena menempati kuadran paling rendah yaitu dengan nilai kenyataan 3,96 dan harapan 4,63, dan Empathy dengan bobot tertinggi dari kenyataan yaitu 3,99 dan dari harapan 4,70 dan diagram kartesius pada kuadran IV dan harus diperhatikan karena menempati kuadran paling rendah yaitu dengan nilai kenyataan 3,95 dan harapan 4,58.

Dari Hasil uji validitas dn reliabilitas penelitian ini dapat dilihat secara simultan variabel bebas (kualitas pelayanan dan fasilitas) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen) dilihat dari tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0.05 yaitu: 0,000 kepuasan pasien

dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas sehingga dari data ini dapat dilihat bahwa pasien secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil pengolahan data dan analisa, adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil pengolahan data diatas dapat dilihat bahwa indeks pengukuran kualitas pelayanan pada IGD Rumah Sakit Tk. II Prof. Dr. J. A. Latumeten semuanya valid dan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan pengujian menggunakan SPSS dan perhitungan menggunakan *Microsoft Excel*.
2. Dari hasil pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini untuk masyarakat kota Ambon yang pernah menjadi pasien atau sedang menjadi pasien dapat dilihat bahwa indeks pengukuran fasilitas pada pelayanan pada IGD Rumah Sakit Tk. II Prof. Dr. J. A. Dengan menggunakan metode servqual dan IPA valid dengan tingkat signifikan semuanya lebih kecil dari 0,05 atau 5%.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada IGD RS. TK. II PROF. DR. J.A. Latumeten atas segala bantuan dalam penyelesaian penelitian ini. Bantuan yang diberikan, baik berupa informasi, data, maupun sarana dan prasarana, sangat berarti bagi kelancaran dan keberhasilan penelitian ini. Semoga kerja sama yang baik terus terjalin di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Harminto, Fipiana, W. I., & Lusiana, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(2), 102–111.
- Juliani, H. (2018). Eksistensi Badan Layanan Umum Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik. *Administrative Law and Governance Journal*, 1(2), 149–164.
- Kartika, N., & Natasya, R. (2020). Analisa Kualitas Pelayanan Pasien Di Igd Rumah Sakit Gigi Dan Mulut “X” Surabaya. *Jurnal Bisnis Terapan*, 04(02), 183–198.
- Kotler, Philip . (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lubis, F. S., Rahima, A. P., Umam, M. I. H., & Rizki, M. (2020). Analisis Kepuasan Pelanggan dengan Metode Servqual dan Pendekatan Structural Equation Modelling (SEM) pada Perusahaan Jasa Pengiriman Barang di Wilayah Kota Pekanbaru. *Jurnal Sains, Teknologi Dan Industri*, 17(1), 25.
- Puji Rahayu. (2011). Peningkatan Performance Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Dengan Pendekatan Swot Dan Importance Performance Analysis.
- Sahubawa, N. R., Hidayat, M. S., & Hariyono, W. (2023). Analisis Strategi Pemasaran Pelayanan. *Indonesia Nursing Journal Of Education and Clinic*, 3(4), 114–125.