

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA LABORATORIUM KLINIK GORA DI MONJOK MATARAM TAHUN 2016

Khaerul Hadi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi AMM Mataram

Email: *adichibar@gmail.com*

ABSTRACT

This research analysis titled the quality of services in a Clinic Laboratory Gora. The purpose of this research was to know if the quality of service in terms of dimensions consisting of tangible services, reliability, responsiveness, assurance, empathy by Clinic Gora.

Type this research, descriptive research in methods of data collection the sampel survey. The sample of the trophy is some 82 respondents to technique purposive sampling. Data collection techniques used are interviews, documentation and question form. Instrument data collection used is the questionnaire. Instrument the analysis used is analysis quality value services and diagrams of the kartesius .

Based on the results of data analysis quality value services shows that the quality of services applied when viewed of the dimensions of service exhibited by clinic gora is in the category of less than good. This is shown by the result of reckoning NKJ 0.92 as much as . Where based on the assessment criteria that $NKJ < 1$, So the quality of services applied is less well. While on a Cartesian Diagram, the quality of service that is considered important by pasien for improved again in this Clinic Gora is on dimensions of service skills and knowledge of employees, cleanliness and comfort of the room, intensifitas information provided companies, companies will need pasien, guarantee an effective service, and courtesy to pasien.

Keywords: *The quality of services (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy)*

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam UUD 1945 pasal 27 ayat kedua dimana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Pelayanan kesehatan terhadap segenap warga negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam Undang- undang. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan yang dikehendaki, maka pasien akan puas, jika yang terjadi sebaliknya maka akan menyebabkan kehilangan minat pasien untuk berobat dan ini akan menyebabkan pasien mempunyai *image* negatif terhadap perusahaan tersebut, yang akan mengakibatkan menurunnya jumlah pasien akhirnya akan menyebabkan kurangnya kepercayaan.

Hal pokok yang mendasari kualitas layanan adalah dimensi yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, tanpa memandang jenis layanan. Menurut penelitian Parasuraman et al (1990), dalam kualitas pelayanan terdapat beberapa dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan Klinik sebagai unit organisasi penyedia pelayanan kesehatan saat ini. Karena

dewasa ini masalah kepuasan pasien melalui pelayanan telah menjadi komitmen bagi klinik dalam menjalankan kegiatannya sebagai penyedia pelayanan kesehatan. Jika pelayanan yang diberikan kepada pasien adalah pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi pasien, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawainya. Dengan demikian, berarti kualitas pelayanan membuat perusahaan pada kinerja yang lebih baik.

Salah satu Klinik yang mengkhususkan diri dalam rangka mewujudkan status kesehatan masyarakat yang optimal yaitu Klinik sebagai pengelola pemeriksaan kesehatan laboratorium bagi masyarakat dari kabupaten/kota di Nusa Tenggara Barat dan diberi tanggung jawab sebagai pengelola pemeriksaan kesehatan bagi masyarakat.

Klinik sebagai unit organisasi penyedia pemeriksaan pelayanan kesehatan dihadapkan pada lingkungan yang semakin kompetitif dengan makin banyaknya klinik-klinik yang ada sekarang dan pasien yang semakin terdidik dan cenderung bervariasi dalam memenuhi kesehatannya. Hal ini menuntut jasa pelayanan kesehatan seperti klinik swasta untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan.

Klinik Gora merupakan salah satu klinik yang bergerak dalam pelayanan umum yang berorientasi pada bidang Laboratorium pemeriksaan kesehatan yang terletak di Jl. RA Kartini Monjok Mataram, pegawainya sebanyak 11 pegawai. Setelah peneliti melakukan pengamatan, klinik ini memiliki berbagai macam keunggulan seperti proses antrian yang menggunakan kartu antri, peralatan yang lengkap dan ruang tunggu yang bersih, namun dari hasil wawancara dengan pengunjung keluhan pengunjung masih belum bisa diatasi secara maksimal. Adapun jumlah pengunjung yang telah dicapai selama 3 tahun terakhir adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Klinik Gora tahun 2013-2015

No	Tahun	Jumlah Kunjungan Klinik	Persentase
1	2013	29.800	0%
2	2014	22.951	13%
3	2015	20.570	5,5%

Sumber : Klinik Gora.

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat terjadi penurunan jumlah kunjungan Klinik, dari tahun 2013 ke tahun 2014 penurunan pengunjung sebesar 13% kemudian dari tahun 2014 ke tahun 2015 penurunan pengunjung sebesar 5,5%. Penurunan pengunjung ini dikarenakan rendahnya kualitas pelayanan dari Klinik Gora yaitu kurang cepat tanggap petugas medis melayani pasien. Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti kualitas layanan dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pada Klinik Gora di Monjok Mataram”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan dari penelitian ini adalah:

1. Apakah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang diberikan Klinik Gora sudah baik?

2. Manakah dari dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang dianggap perlu dipertahankan dan diperbaiki oleh Klinik Gora?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* yang diberikan Klinik Gora sudah baik.
2. Untuk mengetahui dimensi kualitas pelayanan manakah yang dianggap perlu dipertahankan dan diperbaiki oleh Klinik Gora.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Kualitas

Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono, mengemukakan bahwa kualitas diartikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”(Tjiptono, 2004:51).

Triguno juga mengungkapkan hal yang senada tentang kualitas, yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.” (Triguno, 1997:76).

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan publik/umum merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Sutopo dan Sugiyanti mengemukakan bahwa pelayanan mempunyai pengertian sebagai “membantu menyiapkan (atau mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.(Sutopo dan Sugiyanti, 1998:25).

2.1.3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Tjiptono (2000 : 56) pengertian kualitas jasa/pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi tingkat keunggulan pelanggan.

Hal yang paling substansial dari kualitas pelayanan adalah terletak pada upaya pemenuhan keinginan konsumen oleh perusahaan, dalam hal ini upaya dalam merealisasikan keinginan tersebut untuk mengimbangi harapan dari konsumen kebanyakan. Terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan dan persepsi konsumen serta dampaknya terhadap keuntungan perusahaan.

2.1.4. Karakteristik jasa

Pengertian jasa menurut Kotler (2000:260) adalah *a service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result the ownership of anything. Its production may or may not be tied to a physical product.*

Menurut Kotler dan Keller (2007:45) menyatakan bahwa terdapat empat karakteristik jasa yang berdampak pada desain pemasaran jasa, yaitu:

- a) Tidak berwujud (*tangibility*)
- b) Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)
- c) Bervariasi (*variability*)

d) Tidak tahan lama (*perishability*)

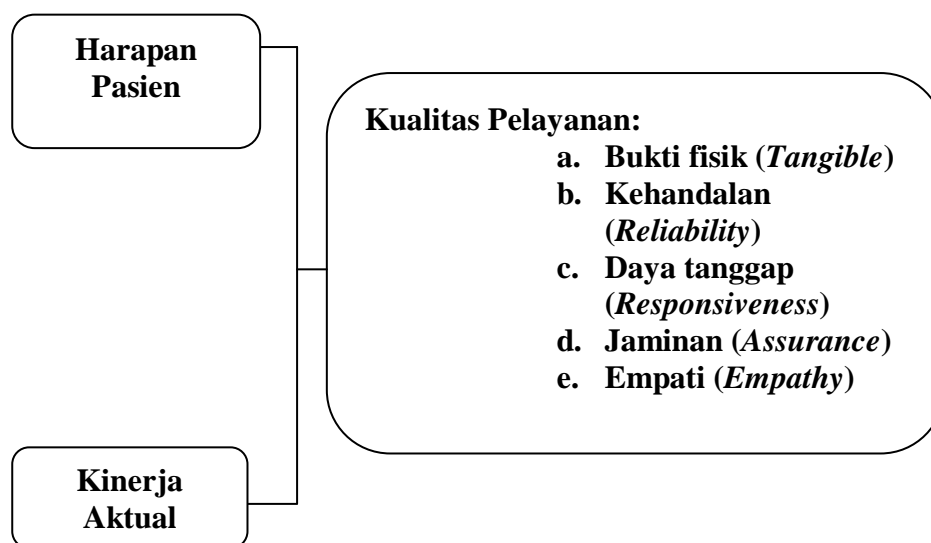
2.1.5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan merupakan atribut-atribut yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan penilaian dari konsumen itu sendiri. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya terhadap beberapa jenis, maka para ahli seperti Zeithaml dan Berry (Tjiptono, 2000 : 27) mendefinisikan lima atribut tersebut, antara lain:

- a. Bukti langsung (*tangible*), yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi.
- b) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para staf/karyawan dalam membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d) Jaminan (*assurance*), yaitu mencakup kemampuan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e) Empati (*empathy*), yaitu meliputi kemudahan dalam melaksanakan hubungan komunikasi yang baik, kesopanan dan memahami kebutuhan pelanggan.

2.2. Rerangka Konseptual Penelitian

Gambar 2.1: Rerangka Konseptual Penelitian



3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Sugiyono (2005 : 11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih

(independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

3.2. Tehnik Pengumpulan Data

Wawancara, Dokumentasi dan Kuesioner

3.3. Populasi dan Sampel

1.3.1 Populasi

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pasien yang berkunjung ke Klinik Gora.

1.3.2 Sampel

Sampel yang digunakan merupakan sebagian dari pengunjung yang datang melakukan pemeriksaan. Adapun sampel yang diambil secara acak berdasarkan jumlah usia diatas 30 s/d 50 tahun.

1.3.3 Tehnik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus dari Slovin (Ridwan, 2014 :95) sebagai berikut :

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

$$n = \frac{461}{1 + 461(0,1)^2} = 82$$

Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 82 responden.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif.

3.4.2 Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

3.5. Identifikasi dan Oprasional Variabel

3.5.1. Identifikasi Variabel

Sesuai dengan pokok permasalahan yang diteliti, maka variabel-variabel yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas Pelayanan (X) berupa:
 - Bukti langsung (*tangible*) (X₁):
 - Kehandalan (*reliability*) (X₂):
 - Keterampilan dan pengetahuan Pegawai (X_{2.1})
 - Intensifitas Klinik dalam memberikan informasi (X_{2.2})
 - Daya tanggap (*responsiveness*) (X₃):
 - Jaminan (*assurance*) (X₄):
 - Empati (*empathy*) (X₅):

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.3. Pengukuran Variabel

Metode pengukuran variabel ini digunakan dalam analisis tabel yang berguna untuk mengetahui harapan pasien tentang kualitas pelayanan yang

diterapkan oleh Klinik Gora. Sedangkan dalam analisis diagram kartesius, akan dapat diperoleh informasi mengenai dimensi atau unsur kualitas pelayanan yang dianggap penting untuk disediakan oleh Klinik Gora.

Dalam pengukuran ini ada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan, yaitu dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty*. Dari ke lima dimensi tersebut terdapat sepuluh unsur pelayanan, dimana masing-masing dimensi terdiri dari dua unsur pelayanan yang diuraikan untuk mengetahui harapan pasien.

Penggunaan metode Pengukuran Variabel di dalam analisis tabel yaitu dengan melihat nilai total dari kesepuluh unsur kualitas pelayanan tersebut yang kemudian akan dihitung kembali dalam rumus NKJ (Nilai Kualitas Jasa). Dengan demikian diperoleh harapan pasien tentang kualitas pelayanan yang diterapkan oleh Klinik Gora. Sedangkan penggunaan metode Pengukuran Variabel dalam diagram Kartesius yaitu dengan melihat nilai rata-rata dari total kesepuluh unsur kualitas pelayanan dari hasil perhitungan kuesioner rata-rata tingkat harapan pasien dan rata-rata tingkat kinerja Klinik yang kemudian akan diletakkan pada masing-masing titik dalam kuadran yang telah ditetapkan. Dari plot masing-masing titik itu diperoleh jawaban atas dimensi kualitas pelayanan yang dianggap penting untuk diterapkan oleh perusahaan, dalam hal ini Klinik Gora.

4.4. Analisis Tabel

4.4.1. Harapan Pasen Terhadap Kinerja Aktual Klinik

Tabel 4.16 : Rata-Rata Skoring Harapan Pasien Terhadap Kinerja Aktual Klinik Dalam Penerapan Kualitas Pelayanan Klinik Gora

No	Unsur Pelayanan	Nilai Skor Harapan Pasen	Kategori
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)			
X ₁	Kecanggihan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan maupun sarana prasarana	4,20	Baik
X ₂	Kebersihan dan kenyamanan ruangan	4,56	Sangat Baik
Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
X ₃	Keterampilan dan pengetahuan pegawai	4,50	Baik
X ₄	Intensifitas informasi yang diberikan Klinik	4,45	Baik
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
X ₅	Ketanggapan Klinik akan kebutuhan pasien	4,55	Baik
X ₆	Komunikasi efektif yang dijalin perusahaan	4,32	Baik
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
X ₇	Jaminan pelayanan yang efektif	4,37	Baik
X ₈	Kenyamanan yang diberikan Klinik	3,88	Baik

Empati (<i>Empathy</i>)			
X ₉	Kepahaman Klinik akan kebutuhan pasien	4,40	Baik
X ₁₀	Kesopanan pegawai kepada pasien	4,52	Baik
Rata-Rata		4,38	Baik

Sumber: Data primer diolah (Lampiran 5, 6, 7, 8, 9, 10)

Berdasarkan tabel 4.16 dapat diketahui rata-rata skor yang menunjukkan harapan pasien secara umum atas berbagai dimensi pelayanan yang ditampilkan dalam hal ini Klinik Gora berada di angka 4,38 yang menunjukkan bahwa dimensi pelayanan tersebut diharapkan pasien dalam taraf yang tinggi.

4.4.2. Dimensi Pelayanan Yang Ditunjukkan Klinik Gora

Tabel 4.17 : Rata-Rata Skoring Tanggapan Pasien Terhadap Kinerja Aktual Dalam Penerapan Kualitas Pelayanan Klinik Gora

No	Unsur Pelayanan	Nilai Skor Kinerja Aktual	Kategori
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)			
X ₁	Kecanggihan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan maupun sarana prasarana	3,93	Baik
X ₂	Kebersihan dan kenyamanan ruangan	4,23	Baik
Kehandalan (<i>Reliability</i>)			
X ₃	Keterampilan dan pengetahuan pegawai	3,98	Baik
X ₄	Intensifitas informasi yang diberikan Klinik	4,09	Baik
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)			
X ₅	Ketanggapan Klinik akan kebutuhan pasien	4,12	Baik
X ₆	Komunikasi efektif yang dijalin Klinik	4,13	Baik
Jaminan (<i>Assurance</i>)			
X ₇	Jaminan pelayanan yang efektif	3,78	Baik
X ₈	Kenyamanan yang diberikan Klinik	3,48	Baik
Empati (<i>Empathy</i>)			
X ₉	Kepahaman Klinik akan kebutuhan pasien	4,10	Baik
X ₁₀	Kesopanan pegawai kepada pasien	4,30	Baik
Rata-Rata		4,01	Baik

Sumber: Data primer diolah (Lampiran 5, 6, 7, 8, 9, 10)

Berdasarkan tabel 4.17 dapat diketahui rata-rata skor yang menunjukkan dimensi pelayanan secara umum atas berbagai dimensi pelayanan yang ditampilkan dalam hal ini Klinik Gora berada di angka 4,01 yang menunjukkan bahwa dimensi pelayanan yang diterapkan dalam kategori baik.

4.4.3. Harapan Pasien Dan Kinerja Aktual Klinik Gora

Tabel 4.18 : Rata-Rata Skor Harapan Dan Kinerja Aktual Klinik Gora

No	Unsur	Nilai Skor Harapan Pasien	Nilai Skor Kinerja Aktual	NKJ	Kategori
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
X ₁	Kecanggihan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan maupun sarana prasarana.	4.22	3.93	0.94	Kurang Baik
X ₂	Kebersihan dan kenyamanan ruangan	4.56	4.23	0.93	Kurang Baik
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
X ₃	Keterampilan dan pengetahuan pegawai	4.50	3.98	0.88	Kurang Baik
X ₄	Intensitas informasi yang diberikan Klinik	4.45	4.09	0.92	Kurang Baik
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
X ₅	Ketanggapan Klinik akan kebutuhan pasien	4.55	4.12	0.91	Kurang Baik
X ₆	Komunikasi efektif yang dijalin Klinik	4.32	4.13	0.96	Kurang Baik
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
X ₇	Jaminan pelayanan yang efektif	4.37	3.78	0.87	Kurang Baik
X ₈	Kenyamanan yang diberikan Klinik	3.88	3.48	0.90	Kurang Baik
Empati (<i>Empathy</i>)					
X ₉	Kepahaman Klinik akan kebutuhan pasien	4.40	4.10	0.93	Kurang Baik
X ₁₀	Kesopanan perusahaan kepada pasien	4.52	4.30	0.95	Kurang Baik
Rata-Rata		4.38	4.01	0.92	Kurang Baik

Sumber: Data primer diolah (Lampiran 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12)

Pada tabel 4.18 dapat diketahui kriteria kualitas pelayanan secara umum pada masing-masing dimensi pelayanan pada Klinik Gora dapat dikatakan kurang baik. Hal tersebut terlihat dari lima dimensi pelayanan yang terdiri dari sepuluh unsur tersebut memiliki skor yang kurang dari 1 (satu), ini bisa diketahui melalui perhitungan rata-rata nilai kualitas jasa (NKJ) sebesar 0,92.

Secara keseluruhan dari sepuluh unsur pelayanan tersebut, terdapat sepuluh unsur pelayanan yang kualitasnya kurang baik. Berikut akan ditampilkan jumlah pasien serta persentasenya yang digolongkan berdasarkan kriteria masing-masing tingkat kualitas pelayanan.

Tabel 4.19 : Kriteria Tingkat Kualitas Pelayanan Klinik Gora

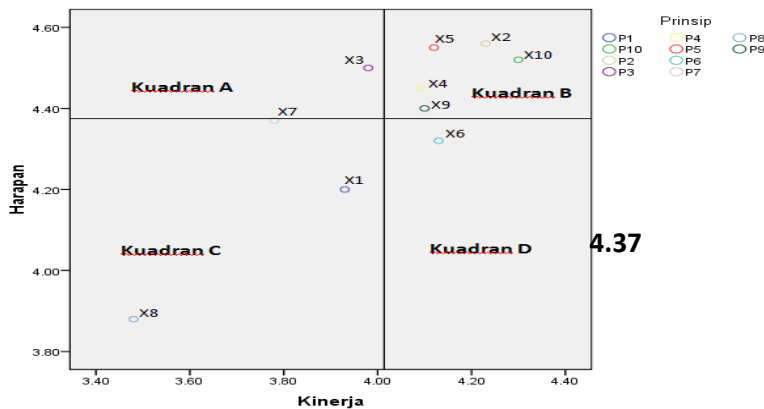
No	Kualitas Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Kurang Baik	58	70.73
2	Baik	11	13.42
3	Sangat Baik	13	15.85
Total		82	100

Berdasarkan tabel 4.19 di atas dapat diidentifikasi bahwa secara umum kinerja aktual dari pelayanan Klinik Gora berada dibawah harapan pasien. Sehingga bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan Klinik Gora dikategorikan kurang baik, yaitu dengan melihat persentase sebesar 70.73 persen.

4.5. Analisis Diagram Kartesius

Jika melihat rata-rata skor masing-masing dimensi pelayanan pada tabel 4.18 sebelumnya, selanjutnya dapat dilakukan pembentukan diagram kartesius. Secara umum harapan pasien atas pelayanan yang diberikan Klinik sangatlah tinggi dibandingkan kinerja aktual yang ditampilkannya selama ini. Mengacu pada perbandingan tersebut, maka dapat dinyatakan dalam setiap komponen pelayanan, terbentuk kriteria atau kualitas yang kurang baik di mata pasien.

Untuk mengetahui unsur pelayanan mana yang seharusnya diperhatikan dan ditingkatkan oleh puskesmas, maka dilihat pada diagram kartesius berikut ini



Gambar 4.1 : Diagram Kartesius

Pada diagram kartesius di atas, terlihat bahwa masing-masing atribut tersebar pada setiap kuadran. Untuk lebih jelasnya mengenai pelayanan yang dapat memberikan kepuasan atau tidak serta perlu atau tidaknya dilakukan perbaikan, maka dapat diidentifikasi dengan cara sebagai berikut.

- a. Kuadran A merupakan kuadran dimana pasien merasa tidak puas. Pada kuadran ini pasien mengharapkan pelayanan yang maksimal, dimana pada kuadran ini harapan pasien berada di atas rata-rata (tinggi). Realitanya, skor rata-rata harapan pasien nilainya tinggi, yaitu sebesar 4,37. Sementara Klinik dalam hal ini Klinik Gora mampu memberikan pelayanan yang sebenarnya tergolong cukup baik, yaitu sebesar 4,01. Oleh karena itu, untuk memenuhi ekspektasi pasien yang tinggi tersebut, maka baiknya Klinik perlu untuk meningkatkan kembali kualitas pelayanan yang terdapat di dalam kuadran A ini kedepannya. Adapun pelayanan tersebut antara lain:
 - Keterampilan dan pengetahuan karyawan, serta jaminan pelayanan ($X_{3, X7}$).
- b. Kuadran B merupakan kondisi dimana pasien merasa puas. Pada kuadran ini harapan pasien yang sangat tinggi mampu untuk diimbangi atau direalisasikan oleh Klinik. Oleh karena itu Klinik dalam hal ini harus terus menjaga ataupun meningkatkan kualitas pelayanan di dalam kuadran B ini kedepannya. Adapun pelayanan tersebut antara lain:
 - Kebersihan dan kenyamanan ruangan (X_2).
 - Intensifitas informasi yang diberikan Klinik (X_4).
 - Ketanggapan perusahaan akan kebutuhan pasien (X_5).
 - Pemahaman atas kebutuhan pasien (X_9).
 - Kesopanan perusahaan kepada pasien (X_{10}).
- c. Kuadran C merupakan kondisi dimana pasien merasa tidak puas. Pada kuadran ini kinerja Klinik di mata pasien juga dinilai rendah, akan tetapi dianggap tidak terlalu penting karena harapan mereka tidak terlalu tinggi dalam pelayanan ini. Pelayanan tersebut antara lain:
 - Kecanggihan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, maupun sarana prasarana (X_1).
 - Jaminan terhadap kenyamanan yang diberikan (X_8).
- d. Kuadran D merupakan kuadran dimana pasien merasa puas. Pada kuadran ini pasien tidak terlalu mengharapkan pelayanan yang optimal, akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh Klinik sangatlah maksimal di mata pasien. Adapun pelayanan tersebut antara lain:
 - Komunikasi yg efektif dengan pasien (X_6).

4.6. Pembahasan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan satu variabel yaitu kualitas pelayanan dimana kualitas pelayanan ini meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Keseluruhan variabel tersebut diukur dengan menggunakan skala likert yang diberi nilai 5 bagi jawaban sangat setuju, nilai 4 bagi jawaban setuju, nilai 3 bagi jawaban ragu-ragu, nilai 2 bagi jawaban tidak setuju, dan nilai 1 bagi jawaban sangat tidak setuju, melalui daftar pertanyaan (kuesioner).

Setelah data diperoleh selanjutnya data dianalisis dengan menggunakan perhitungan nilai kualitas jasa (NKJ) dan diagram kartesius, dapat dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan bila dilihat dari dimensi pelayanan yang ditampilkan oleh Klinik Gora adalah dalam kategori kurang baik. Hal ini ditunjukkan oleh hasil perhitungan NKJ sebesar 0,92. Dimana berdasarkan kriteria penilaian bahwa $NKJ < 1$, maka kualitas pelayanan yang diterapkan adalah kurang baik. Sedangkan pada Diagram Kartesius, kualitas pelayanan yang dianggap penting oleh pasien untuk ditingkatkan lagi dalam hal ini Klinik Gora adalah pada dimensi pelayanan keterampilan dan pengetahuan pegawai, kebersihan dan kenyamanan ruangan, intensifitas informasi yang diberikan perusahaan, ketanggapan perusahaan

akan kebutuhan pasien, jaminan pelayanan yang efektif, dan kesopanan perusahaan kepada pasien.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data serta analisis yang dilakukan, baik dengan menggunakan Analisis Tabel maupun Diagram Kartesius terhadap kualitas pelayanan pada Klinik Gora, maka dapat dirumuskan kesimpulan dari penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya adalah sebagai berikut:

- a. Menurut Analisis Nilai Kualitas Jasa, kualitas pelayanan Klinik Gora yang dilihat dari semua atribut dan masing-masing dimensi pelayanan yang ditampilkan adalah dalam kategori kurang baik. Sebanyak 70.73% dari total responden menganggap puskesmas belum maksimal dalam memberikan pelayanan, itu bisa dilihat dengan skor rata-rata harapan mereka yang cukup tinggi, yaitu menunjukkan angka 4,37 jika dibandingkan dengan kinerja aktual perusahaan yang berada pada skor rata-rata 4,01. Dengan melihat hasil perhitungan rata-rata nilai kualitas jasa (NKJ) sebesar 0,92.
- b. Pada Diagram Kartesius, pada kuadran A dimensi kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan adalah keterampilan dan pengetahuan karyawan serta jaminan pelayanan. Pada kuadran B dimensi kualitas pelayanan yang harus dijaga ataupun ditingkatkan kualitas pelayanannya seperti kebersihan dan kenyamanan ruangan, intensifitas informasi yang diberikan perusahaan, ketanggapan Klinik akan kebutuhan pasien, pemahaman atas kebutuhan pasien, dan kesopanan Klinik kepada pasien karena melihat perhitungan analisis tabel yang menunjukkan bahwa harapan pasien belum bisa dipenuhi secara optimal oleh Klinik Gora. Pada kuadran C dimensi kualitas pelayanan yang dianggap tidak terlalu penting oleh pasien seperti kecanggihan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan, maupun sarana prasarana, komunikasi efektif yang dijalin Klinik, dan jaminan kenyamanan yang diberikan Klinik sehingga Klinik Gora dirasa tidak perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi kualitas pelayanan tersebut. Pada kuadran D dimensi kualitas pelayanan sudah cukup baik namun harapan pasien terhadap kualitas pelayanan tidak terlalu tinggi yaitu komunikasi yang efektif sehingga cukup untuk Klinik untuk menjaga kualitas pelayanan pada kuadran D tersebut.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan analisis data yang telah disajikan sebelumnya, beberapa saran yang dapat dijadikan referensi oleh pihak Klinik Gora untuk meningkatkan kualitas pelayanannya antara lain:

- a. Klinik Gora dalam hal ini sudah seharusnya memperhatikan hal-hal yang dianggap masih kurang baik oleh pasien, baik itu dari segi kecanggihan fasilitas fisik, peralatan, perlengkapan maupun sarana prasarana, kebersihan dan kenyamanan ruangan, keterampilan dan pengetahuan karyawan, intensifitas informasi yang diberikan perusahaan, ketanggapan perusahaan akan kebutuhan pasien, komunikasi efektif yang dijalin Klinik, jaminan pelayanan yang efektif, kenyamanan yang diberikan Klinik, pemahaman Klinik akan kebutuhan pasien serta kesopanan kepada pasien.
- b. Pihak Klinik Gora agar memperhatikan serta meningkatkan kualitas pelayanan pada kuadran A, yaitu keterampilan dan pengetahuan karyawan, karena bagaimanapun harapan pasien terhadap atribut ini cukup tinggi.

Mereka menganggap atribut ini penting namun belum diterapkan secara optimal oleh perusahaan. Selain itu, pihak Klinik Gora juga diminta untuk mempertahankan atau malah lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan pada kuadran B, yaitu kebersihan dan kenyamanan ruangan, intensifitas informasi yang diberikan perusahaan, ketanggapan perusahaan akan kebutuhan pasien, jaminan pelayanan yang efektif serta kesopanan perusahaan kepada pasien, karena pasien menganggap atribut pelayanan ini sudah ditampilkan dengan cukup baik oleh Klinik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. 2000. *Pemasaran Jasa*. Edisi Keempat. Yogyakarta: BPFE.
- Bharadwaj Sundar G., Varadarajan, Rajan P., and Fahry, John, 1993, *Sustainable Competitive Advantage in Service Industries: A Conceptual Model and Research Propositions*, *Journal of Marketing*, 57 (October), 83-89.
- Budisantoso, Totok. 2006. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Salemba Empat. Jakarta.
- Cheng- Ju Chien and Hui-Hua Tsai. 1998. "Using Fuzzy Number to Evaluate Perceived Service Quality" *Bussiness Management International Journal* Vol. 289-300.
- Dahlan Siamat, 2004. *Manajemen Lembaga Keuangan*, Edisi Keempat, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Dajan, Anto. 1986. *Pengantar Metode Statistik Jilid I*. LP3ES. Jakarta.
- Dendawijaya, Lukman. 2003. *Manajemen Perbankan*, Edisi Kedua. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Dewi, Hapsari. 2002. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kapal Pesiar "Bounty Cruises" Jurusan Bali-Lombok Pada PT. Gde Kadekbroter Antar Nusa*". Skripsi Fakultas Ekonomi. Universitas Mataram. Mataram.
- Ibrahim, Buddy. 2000. *Total Quality Management*. Andi. Yogyakarta.
- Kasmir. 2007. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Kotler, Philip 1997. *Manajemen Pemasaran*. Graha Indonesia. Jakarta.
- Muslim, Izzul. 2006. *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Rumah Tangga Terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum* .
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Swastha, Basu. 2000. *Azas-Azas Marketing*. Liberty. Yogyakarta.
- Taswan. 2010. *Manajemen Perbankan: Konsep, Teknik dan Aplikasi*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN Yogyakarta.
- Transtrianingzah, Fia. 2006. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Solo*. Skripsi Fakultas Ekonomi. Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Surakarta. Surakarta.
- Triandaru, Sigit. 2006. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*. Salemba Empat. Jakarta.