

BAB 4

PERSEPSI PASIEN JAMKESMAS TERHADAP PELAYANAN BLUD WANGAYA

4.1 Instrumen

Pada dasarnya dalam metode Servqual digunakan kuisioner yang terdiri dari 22 pertanyaan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut terbagi kedalam kelompok-kelompok yang dapat mewakili masing-masing dimensi kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini jumlah pertanyaan yang digunakan dalam kuisioner adalah 26 pertanyaan. Beberapa pertanyaan mengalami penyesuaian agar lebih sesuai dengan aspek-aspek pelayanan kesehatan di rumah sakit.

Dimensi bukti fisik (*tangible*) yang merupakan salah satu determinan kualitas pelayanan, diukur dengan menggunakan lima pertanyaan. Lima pertanyaan masing-masing diajukan untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi pasien. Pada dasarnya dimensi ini terkait dengan kondisi fasilitas fisik dan peralatan yang dimiliki BLUD Wangaya. Agar dapat mencakup hal-hal tersebut, kelima pertanyaan disusun untuk menghimpun informasi mengenai kelengkapan peralatan medis yang dimiliki rumah sakit, kebersihan rumah sakit, petunjuk dan informasi, dan kenyamanan. Aspek-aspek tersebut dipilih karena dianggap berpengaruh terhadap penilaian pasien. Kelengkapan peralatan medis terkait langsung dengan pelayanan kesehatan, dalam artian pelayanan dapat terhambat jika peralatan medis yang diperlukan tidak tersedia di rumah sakit. Kebersihan dan kenyamanan di rumah sakit merupakan suatu hal yang tidak luput dari perhatian pasien, karena dapat dirasakan langsung oleh pasien. Oleh karenanya, kedua hal tersebut menjadi penting untuk ditanyakan kepada pasien. Sedangkan petunjuk dan informasi merupakan sarana untuk mengarahkan pasien pada ruangan maupun prosedur yang diperlukan untuk memperoleh pelayanan kesehatan.

Dimensi reliabilitas (*reliability*) merupakan determinan kualitas pelayanan yang terkait dengan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada pasien Jamkesmas. Terdapat masing-masing delapan pertanyaan yang diajukan untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi pasien. Delapan pertanyaan

yang diajukan mencakup aspek-aspek pokok yang terkait dengan kemampuan BLUD Wangaya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jadwal yang dijanjikan. Aspek tersebut menunjukkan komitmen BLUD Wangaya dalam melayani pasien dari segi waktu. Ketepatan penanganan juga merupakan aspek penting yang perlu diketahui, karena memiliki kaitan langsung dengan kesehatan dan kesembuhan pasien. Hal penting lainnya adalah kemampuan RSUD dalam menyediakan obat-obatan yang diperlukan pasien termasuk persediaan darah untuk keperluan transfusi. Kemampuan BLUD Wangaya dalam memberikan pelayanan tidak hanya dilihat dari penanganan medis yang diberikan, namun juga dilihat dari kemampuannya dalam menangani masalah administrasi, memberi penjelasan mengenai penyakit pasien, dan penyediaan fasilitas yang dibutuhkan pasien.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) merupakan determinan ketiga dari kualitas pelayanan terkait dengan daya tanggap BLUD Wangaya dalam memberikan pelayanan kepada pasien. Untuk menilainya, dalam dimensi ini diajukan masing-masing lima pertanyaan untuk mengukur ekspektasi dan persepsi pasien. Kelima pertanyaan mencakup kesiagaan serta kecepatan reaksi dari dokter dan perawat. Kesiagaan petugas dalam menerbitkan Surat Keabsahan Peserta (SKP) Jamkesmas juga perlu mendapat perhatian, karena untuk mendapatkan perawatan kesehatan (rawat inap tingkat lanjut dan rawat jalan tingkat lanjut) pasien harus mendapatkan SKP terlebih dahulu. Jika petugas kurang sigap dalam penerbitan SKP, maka bisa dipastikan pasien akan terhambat untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Aspek-aspek tersebut ditanyakan kepada pasien karena dianggap berpengaruh pada daya tanggap personel.

Untuk menilai dimensi keyakinan (*assurance*), terdapat lima pertanyaan yang diajukan kepada pasien. Lima pertanyaan tersebut masing-masing diajukan untuk mengetahui ekspektasi dan persepsi pasien. Dimensi *assurance* terkait dengan kemampuan BLUD Wangaya dalam membangun kepercayaan dan keyakinan pasien. Untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pasien setidaknya di BLUD Wangaya harus terdapat dokter spesialis dari berbagai bidang. Dengan demikian pasien dapat ditangani oleh dokter yang kompeten.

Keterampilan perawat atau paramedis dalam menangani pasien juga perlu mendapat perhatian dalam membangun kepercayaan pasien. Keterampilan tersebut tidak hanya terbatas pada tindakan medis, tetapi juga dalam pemberian pelayanan secara pribadi.

Determinan kualitas pelayanan yang terakhir adalah empati (*empathy*), yaitu yang berkenaan dengan kepedulian dan perhatian kepada pasien. Dimensi ini ditinjau dari empat pertanyaan. Pertanyaan pertama berkenaan dengan perlakuan yang diterima oleh pasien Jamkesmas. Pertanyaan ini diajukan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan perlakuan antara pasien Jamkesmas dengan pasien lain yang tidak menggunakan asuransi kesehatan. Tiga hal lain yang terkait dengan *empathy* adalah kelonggaran atas batas waktu untuk menerima pasien baru, sikap karyawan terhadap pasien, dan penyediaan waktu bagi keluarga pasien untuk berkonsultasi. Pertanyaan ini merupakan pertanyaan yang paling dominan mempengaruhi penilaian pasien atas empati yang dimiliki oleh rumah sakit.

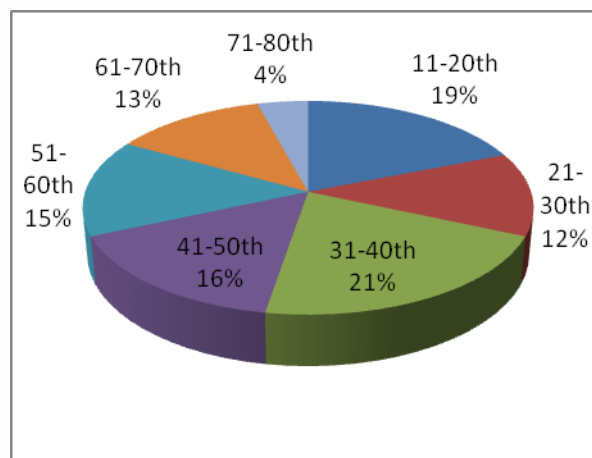
4.2 Identifikasi Responden

Penelitian di lapangan (penyebaran kuisioner) dilakukan selama 14 hari, mulai tanggal 5 Mei 2010 sampai dengan 19 Mei 2010. Dalam rentang waktu tersebut didapatkan 95 orang responden. Jumlah ini melebihi jumlah responden minimum yaitu 76 pasien. Semua responden merupakan pasien peserta Jamkesmas yang memperoleh pelayanan kesehatan di BLUD Wangaya. Pasien tersebut terdiri dari 19 pasien rawat darurat (minimal 19 pasien), 16 pasien rawat inap (minimal 7 pasien), dan 60 pasien rawat jalan (minimal 50 pasien).

Dari 95 responden yang didapatkan, 53 orang diantaranya merupakan pria dan 42 orang wanita. Usia responden berkisar antara 11 sampai dengan 77 tahun. Pengelompokan responden berdasarkan usia dikelompokkan menjadi 7 kelompok. Anggota kelompok terbanyak adalah kelompok usia 31-40 tahun, yaitu sebanyak 20 orang (21%). Sedangkan kelompok dengan anggota paling sedikit adalah kelompok usia 71-77 tahun, yaitu empat orang (4%). Kelompok responden usia 11-20 tahun sebanyak 18 orang (19%), kelompok 21-30 tahun sebanyak 12 orang (13%), kelompok 41-50 tahun sebanyak 15 orang (16%), kelompok usia 51-60 tahun sebanyak 14 orang (15%), dan kelompok usia 61-70 tahun sebanyak 12

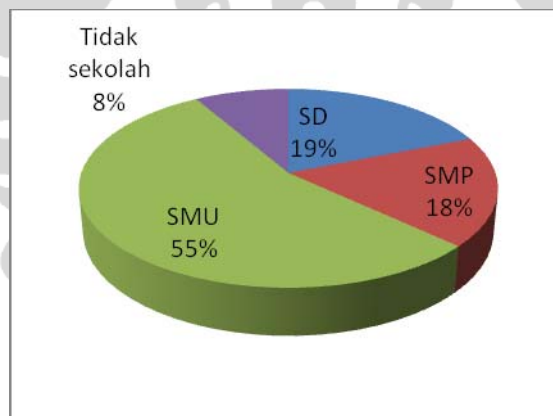
Universitas Indonesia

orang (13%). Pengelompokan pasien berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.1 Usia Responden

Menurut tingkat pendidikan, karakteristik responden dapat dilihat pada gambar berikut :

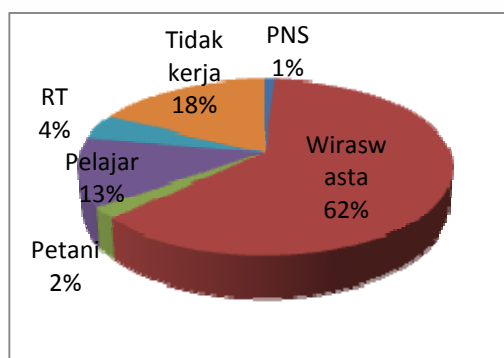


Gambar 4.2 Pendidikan Responden

Dari gambar dapat diketahui jumlah terbanyak adalah berpendidikan SMU, yaitu 52 orang (55%). Sedangkan yang paling sedikit adalah yang tidak bersekolah, yaitu delapan orang (8%). Pasien yang berpendidikan SMP adalah sebanyak 17 orang (18%), dan pasien yang berpendidikan SD sebanyak 18 orang (19%).

Sebagian besar pekerjaan pasien adalah wiraswasta sebanyak 59 orang, pelajar sebanyak 12 orang, petani sebanyak dua orang, ibu rumah tangga sebanyak

empat orang, PNS satu orang, dan yang tidak bekerja sebanyak 17 orang. Karakteristik pekerjaan responden dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.3 Pekerjaan Responden

Untuk frekuensi penggunaan Jamkesmas, responden digolongkan menjadi dua kelompok, yakni responden yang baru pertama kali dan yang sudah lebih dari satu kali menggunakan fasilitas Jamkesmas. Dari 95 responden yang didapatkan 42 orang menyatakan baru pertama kali menggunakan fasilitas Jamkesmas untuk memperoleh pelayanan kesehatan di BLUD Wangaya. Sedangkan sebanyak 53 orang menyatakan sudah lebih dari satu kali menggunakan fasilitas Jamkesmas di BLUD Wangaya.

4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian terhadap validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap 26 pertanyaan, masing-masing untuk ekspektasi dan persepsi responden. Uji validitas dan reabilitas dilakukan terhadap seluruh responden yang terkumpul. Baik uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan taraf signifikan 5%. Dengan jumlah responden sebanyak 95 orang ($n=95$), maka nilai r tabel adalah 0,202. Penghitungan korelasi dilakukan dengan menggunakan bantuan program Microsoft Excel 2007.

4.3.1 Uji Validitas

Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan nilai r hitung untuk ke 26 pertanyaan ekspektasi sebagai berikut :

Tabel 4.1 Uji Validitas Ekspektasi

Pertanyaan	Nilai Korelasi (r)	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
1	0.556	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
2	0.540		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
3	0.631		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
4	0.585		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
5	0.629		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
6	0.662		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
7	0.614		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
8	0.655		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
9	0.667		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
10	0.613		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
11	0.602		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
12	0.477		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
13	0.590		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
14	0.642		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
15	0.723		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
16	0.724		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
17	0.689		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
18	0.635		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
19	0.634		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
20	0.559		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
21	0.480		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
22	0.641		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
23	0.526		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
24	0.297		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
25	0.459		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
26	0.318		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid

Berdasarkan tabel 4.1 diatas, dapat diketahui bahwa r hitung dari ke 26 pertanyaan lebih besar dari r tabel. Dengan demikian, ke 26 pertanyaan tersebut merupakan item yang valid untuk digunakan sebagai kuisisioner.

Untuk penghitungan validitas pertanyaan persepsi dilakukan dengan cara yang sama. Hasil perhitungan dengan bantuan *software* adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Uji Validitas Persepsi

Pertanyaan	Nilai Korelasi (r)	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
1	0.474	0,202	$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
2	0.406		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
3	0.404		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
4	0.461		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
5	0.450		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
6	0.445		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
7	0.435		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
8	0.632		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
9	0.523		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
10	0.592		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
11	0.560		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
12	0.626		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
13	0.567		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
14	0.480		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
15	0.470		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
16	0.503		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
17	0.473		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
18	0.464		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
19	0.433		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
20	0.458		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
21	0.629		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
22	0.520		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
23	0.580		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
24	0.450		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
25	0.463		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid
26	0.520		$r_{hitung} > r_{tabel}$	valid

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa ke 26 pertanyaan yang diajukan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Dengan demikian ke 26 pertanyaan tersebut merupakan instrumen yang valid digunakan untuk mengukur ekspektasi pasien.

4.3.2 Uji Reliabilitas

Supranto dalam Rachmadi (2008, 50) mengatakan reliabilitas atau kehandalan didefinisikan sebagai seberapa jauh pengukuran bebas dari kesalahan acak, kesalahan acak menurunkan tingkat keandalan hasil pengukuran. Untuk menguji reliabilitas digunakan metode *split half*. Uji reliabilitas dilakukan masing-masing terhadap pertanyaan untuk ekspektasi dan persepsi pasien. Instrumen memiliki reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh $\geq 0,60$ (Imam Ghozali, 2002)

Berdasarkan hasil perhitungan, nilai korelasi untuk ekspektasi sebesar $r = 0,923$. Selanjutnya pengujian dilakukan dengan memasukkan nilai korelasi tersebut kedalam rumus Spearman Brown.

$$\begin{aligned} R &= \frac{2r}{1+r} \\ &= \frac{2 \times 0,923}{1 + 0,293} \\ &= \frac{1,846}{1,923} \\ R &= 0,960 \end{aligned}$$

Karena nilai R lebih besar daripada 0,60 maka ke 26 pertanyaan tersebut memiliki reliabilitas yang baik.

Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas untuk persepsi. Berdasarkan hasil perhitungan, nilai korelasi untuk ekspektasi sebesar $r = 0,888$. Perhitungan dengan menggunakan rumus Spearman Brown adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} R &= \frac{2r}{1+r} \\ &= \frac{2 \times 0,888}{1 + 0,888} \\ &= \frac{1,776}{1,888} \\ R &= 0,941 \end{aligned}$$

Karena nilai R lebih besar daripada 0,60 maka ke 26 pertanyaan tersebut memiliki reliabilitas yang baik.

4.4 Pengukuran Kualitas Pelayanan BLUD Wangaya dengan Metode Servqual

Penilaian kualitas pelayanan BLUD Wangaya dilakukan dengan pengukuran gap antara ekspektasi dan persepsi pasien. Secara keseluruhan, dari ke 26 pertanyaan yang diajukan kepada pasien diketahui kualitas pelayanan BLUD Wangaya tidak memuaskan (rendah). Rendahnya kualitas pelayanan BLUD Wangaya terhadap pasien Jamkesmas terlihat dari nilai total gap yang mencakup lima dimensi Servqual. Nilai total gap yang terjadi adalah sebesar -17,1. Angka negatif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rendah. Besarnya gap yang terjadi untuk kelima dimensi Servqual adalah sebagai berikut :

Tabel 4.3 Gap Dimensi Servqual

No	Dimensi	Gap
1	Bukti fisik	-3.9
2	Reliabilitas	-5.0
3	Daya tanggap	-3.4
4	Jaminan	-2.3
5	Empati	-2.5
6	Jumlah	-17.1

Dari tabel 4.3 dapat dilihat nilai negatif terbesar terjadi pada dimensi reliabilitas, yaitu -5, sedangkan nilai minus terkecil terjadi pada dimensi jaminan, yaitu -2,3. Hal tersebut menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang paling rendah di BLUD Wangaya adalah karena rendahnya kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan jadwal. Hasil perhitungan gap antara ekspektasi dan persepsi pasien menunjukkan angka negatif untuk kelima dimensi. Ini menunjukkan bahwa dalam tiap dimensi kualitas pelayanan, BLUD Wangaya memiliki pelayanan yang kualitasnya rendah.

4.4.1 Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Dimensi bukti fisik merupakan bukti langsung yang bisa dirasakan oleh responden. Hasil perhitungan gap pada tabel 4.1 menunjukkan nilai negatif untuk dimensi ini. Nilai negatif tersebut berarti dalam hal bukti fisik, BLUD Wangaya memiliki kualitas pelayanan yang rendah. Untuk mengetahui determinan bukti

fisik yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan BLUD Wangaya dilihat dari lima aspek pokok. Besarnya nilai ekspektasi dan persepsi dari masing-masing pertanyaan (aspek) tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.4 Gap Dimensi Bukti Fisik

No	Pertanyaan	Ekspektasi		Persepsi		Gap
		Total	Rata-rata	Total	Rata-rata	
		1	2	3	4	5 (4-2)
1	Kelengkapan peralatan medis	404	4.25	346	3.64	-0.61
2	Kebersihan ruangan	385	4.05	308	3.24	-0.81
3	Kebersihan kamar mandi/toilet	372	3.92	295	3.11	-0.81
4	Papan petunjuk	391	4.12	310	3.26	-0.85
5	Kondisi ruang tunggu	383	4.03	302	3.18	-0.85
	Jumlah	1935	20.37	1561	16.43	-3.94

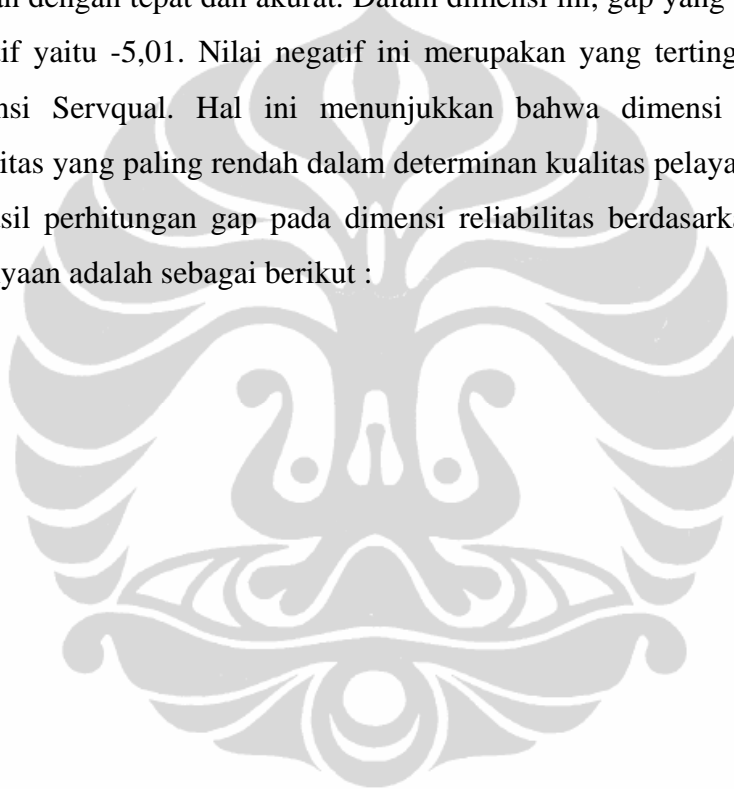
Dari hasil perhitungan pada tabel 4.4, terlihat bahwa setiap pertanyaan menghasilkan gap yang bernilai negatif. Kondisi tersebut menggambarkan bahwa aspek-aspek pokok yang terkait dengan kondisi fasilitas fisik BLUD Wangaya tidak sesuai dengan ekspektasi pasien (tidak memuaskan).

Diantara kelima aspek yang dievaluasi, yang memiliki kondisi paling buruk adalah pada pertanyaan ke 4 dan ke 5. Hal ini terlihat dari nilai negatif terbesar yang menjadi gap pada kedua aspek tersebut, yaitu masing-masing -0,85. Rendahnya kualitas pada aspek ke 4 disebabkan karena ketidakjelasan papan petunjuk. Papan petunjuk yang sudah ada belum mampu memberikan informasi yang jelas kepada pasien. Kondisi ini menimbulkan kebingungan pada pasien mengenai lokasi ruangan dan prosedur yang harus ditempuh, khususnya bagi pasien yang baru pertama kali menggunakan fasilitas Jamkesmas di BLUD Wangaya. Sebagai contoh adalah seringkali pasien Jamkesmas mendatangi loket yang salah ketika hendak mendaftar. Sedangkan rendahnya kualitas pada aspek ke 5 disebabkan karena kondisi ruang tunggu yang tidak nyaman. Ketidaknyamanan disebabkan karena ruang tunggu yang sempit dan bising. Contohnya adalah ruang tunggu bagi pasien rawat jalan yang memanfaatkan lorong yang terletak di depan poliklinik. Pemanfaatan lorong sebagai ruang tunggu mengakibatkan kesulitan bagi orang yang hendak melewati lorong tersebut.

Dari tabel 4.4 juga terlihat bahwa aspek kelengkapan peralatan medis memiliki gap terendah, yaitu -0,61. Dengan demikian, aspek ini merupakan aspek yang memiliki kualitas yang paling mendekati harapan pasien diantara kelima aspek lainnya.

4.4.2 Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)

Dimensi reliabilitas merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan akurat. Dalam dimensi ini, gap yang terjadi juga bernilai negatif yaitu -5,01. Nilai negatif ini merupakan yang tertinggi diantara kelima dimensi Servqual. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi reliabilitas memiliki kualitas yang paling rendah dalam determinan kualitas pelayanan BLUD Wangaya. Hasil perhitungan gap pada dimensi reliabilitas berdasarkan masing-masing pertanyaan adalah sebagai berikut :



Tabel 4.5 Gap Dimensi Reliabilitas

No	Pertanyaan	Ekspektasi		Persepsi		Gap 5 (4-2)
		Total	Rata-rata	Total	Rata-rata	
		1	2	3	4	
1	Kesesuaian pelayanan dengan jadwal yang dijanjikan	411	4.33	336	3.54	-0.79
2	Penanganan pengobatan yang diberikan kepada pasien	417	4.39	359	3.78	-0.61
3	Kemampuan karyawan administrasi dalam mengatasi masalah yang dialami pasien	402	4.23	345	3.63	-0.60
4	Catatan administrasi pasien	388	4.08	334	3.52	-0.57
5	Kemampuan staff medis dalam memberikan informasi dan penjelasan mengenai penyakit pasien	390	4.11	344	3.62	-0.48
6	Kemampuan menyediakan fasilitas yang dibutuhkan pasien	396	4.17	340	3.58	-0.59
7	Ketersediaan obat-obatan di apotek rumah sakit	398	4.19	328	3.45	-0.74
8	Ketersediaan darah di rumah sakit	401	4.22	341	3.59	-0.63
	Jumlah	3203	33.72	2727	28.71	-5.01

Dari tabel 4.5 terlihat setiap pertanyaan menghasilkan nilai gap yang negatif. Dengan demikian secara keseluruhan dimensi reliabilitas dalam pelayanan BLUD Wangaya memiliki kualitas yang rendah (tidak reliabel).

Aspek yang memiliki kualitas terendah dalam dimensi reliabilitas adalah kesesuaian pelayanan dengan jadwal yang dijanjikan. Kondisi ini terlihat dari tingginya nilai negatif pada pertanyaan ke 1, yaitu -0,79. Ini berarti BLUD Wangaya tidak mampu memberikan pelayanan sesuai jadwal dengan yang dijanjikan kepada pasien. Contoh ketidaksesuaian yang terjadi antara lain jadwal kunjungan dan praktek dokter yang berbeda dari yang telah ditentukan.

Nilai negatif terendah adalah pada pertanyaan ke 5, yaitu pertanyaan tentang kemampuan staff medis dalam memberikan informasi dan penjelasan mengenai penyakit pasien. Ini menunjukkan bahwa aspek ke 5 merupakan aspek yang paling mendekati harapan pasien diantara delapan aspek lainnya dalam dimensi reliabilitas.

4.4.3 Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap merupakan kemampuan untuk selalu siap membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tepat. Lima pertanyaan digunakan untuk mengevaluasi dimensi ini. Dari kelima pertanyaan tersebut, secara keseluruhan didapatkan nilai gap yang negatif. Kondisi ini membuktikan bahwa dalam dimensi daya tanggap, BLUD Wangaya masih memiliki kualitas yang rendah (tidak responsif). Hasil perhitungan gap pada dimensi daya tanggap adalah sebagai berikut :

Tabel 4.6 Gap Dimensi Daya Tanggap

No	Pertanyaan	Ekspektasi		Persepsi		Gap
		Total	Rata-rata	Total	Rata-rata	
		1	2	3	4	
1	Dokter yang bertugas 24 jam	397	4.18	339	3.57	-0.61
2	Perawat yang bertugas jaga	399	4.20	342	3.60	-0.60
3	Kesigapan dokter dalam menangani pasien	396	4.17	330	3.47	-0.69
4	Kesigapan perawat dalam menangani pasien	399	4.20	328	3.45	-0.75
5	Kesigapan petugas dalam menerbitkan Surat Keabsahan Peserta (SKP) JAMKESMAS	391	4.12	316	3.33	-0.79
	Jumlah	1983	22.86	1658	21.42	-3.44

Dari Tabel 4.6 terlihat bahwa setiap pertanyaan menghasilkan gap yang bernilai negatif. Nilai total gap dimensi daya tanggap adalah -3,4 (jumlah pertanyaan ke 1 sampai ke 5). Nilai negatif ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan BLUD Wangaya dalam dimensi daya tanggap tidak memuaskan.

Nilai negatif tertinggi terletak pada gap pertanyaan ke 5. Nilai gap yang terjadi adalah -0,79. Hal ini menunjukkan bahwa aspek yang memiliki kualitas terendah dalam dimensi ini adalah kesigapan petugas dalam menerbitkan Surat Keabsahan Peserta (SKP) Jamkesmas. Rendahnya kualitas pada aspek tersebut menandakan petugas lamban dalam menerbitkan SKP Jamkesmas. Lambannya petugas dalam menerbitkan SKP menjadi lebih buruk lagi ketika terjadi antrian pasien.

Nilai negatif terendah dalam dimensi ini terjadi pada pertanyaan ke 2. Nilai negatif terendah pada pertanyaan ke 2 menunjukkan kesiagaan perawat yang

bertugas jaga paling mendekati harapan pasien. Dibandingkan dengan kelima aspek lainnya, aspek ini memperoleh penilaian yang paling baik dari pasien.

4.4.4. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Dimensi jaminan merupakan jaminan pengetahuan dan kemampuan dalam memberikan pelayanan. Untuk mengevaluasi dimensi jaminan diajukan empat pertanyaan kepada responden. Secara keseluruhan kualitas dimensi jaminan dalam pelayanan BLUD Wangaya adalah rendah. Hal ini ditunjukkan dengan nilai total gap sebesar -2,28. Nilai tersebut merupakan nilai gap terendah dibandingkan dengan keempat dimensi lainnya. Dengan kata lain dimensi jaminan merupakan dimensi yang paling mendekati harapan pasien (yang terbaik) dalam pelayanan BLUD Wangaya. Hasil perhitungan gap untuk masing-masing pertanyaan pertanyaan adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7 Dimensi Jaminan

No	Pertanyaan	Ekspektasi		Persepsi		Gap
		Total	Rata-rata	Total	Rata-rata	
		1	2	3	4	
1	Ketersediaan dokter ahli (spesialis) dari berbagai bidang	390	4.11	337	3.55	-0.56
2	Keterampilan perawat dalam menangani pasien	386	4.06	320	3.37	-0.69
3	Kemampuan memberikan pelayanan secara individual/pribadi	383	4.03	333	3.51	-0.53
4	Perilaku staff medis dalam menimbulkan rasa percaya	378	3.98	330	3.47	-0.51
	Jumlah	1537	16.18	1320	13.89	-2.28

Dari tabel 4.7 diatas terlihat bahwa keempat pertanyaan pertanyaan yang diajukan kepada responden menghasilkan gap yang negatif. Dengan demikian berarti secara keseluruhan setiap pertanyaan pertanyaan tidak ada yang dapat memenuhi harapan pasien.

Nilai negatif tertinggi terjadi pada gap pertanyaan ke 2, yaitu -0,69. Pertanyaan kedua merupakan pertanyaan tentang keterampilan perawat dalam menangani pasien. Dengan demikian dapat diketahui bahwa dalam dimensi

jaminan hal yang memiliki kualitas terendah adalah aspek ke 2. Kondisi ini dikarenakan perawat tidak terampil dalam menangani pasien. Besarnya persepsi rata-rata pertanyaan ini adalah 3,37 sedangkan besar ekspektasinya adalah 4,06.

Nilai negatif terendah terjadi pada pertanyaan ke 4, yaitu -0,51. Pertanyaan keempat merupakan pertanyaan tentang perilaku staff medis dalam menimbulkan/membangun rasa percaya pada pasien. Ini berarti dalam dimensi jaminan, perilaku staff medis merupakan pertanyaan yang paling mendekati ekspektasi pasien.

4.4.5 Dimensi Empati (*Empathy*)

Dimensi empati merupakan kepedulian dan perhatian individual kepada para pasien. Dimensi ini merupakan dimensi terakhir dari determinan kualitas pelayanan dalam metode Servqual. Dalam pelayanan BLUD Wangaya, dimensi ini menunjukkan nilai negatif, yang berarti para pasien tidak puas dengan pelayanan yang diterima. Dengan kata lain dimensi empati dalam kualitas pelayanan BLUD Wangaya rendah. Nilai gap dalam dimensi empati adalah -2,5, yang merupakan nilai rata-rata dari 4 pertanyaan pertanyaan. Nilai gap masing-masing pertanyaan tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 4.8 Dimensi Empati

No	Pertanyaan	Ekspektasi		Persepsi		Gap
		Total	Rata-rata	Total	Rata-rata	
		1	2	3	4	
1	Perlakuan yang diberikan terhadap pasien Jamkesmas dan pasien umum lainnya	386	4.06	323	3.40	-0.66
2	Kelonggaran waktu dalam menerima pasien baru	374	3.94	310	3.26	-0.67
3	Sikap karyawan terhadap pasien	396	4.17	336	3.54	-0.63
4	Penyediaan waktu bagi keluarga pasien untuk berkonsultasi	379	3.99	332	3.49	-0.49
	Jumlah	1535	16.16	1301	13.69	-2.46

Dari tabel 4.5 terlihat bahwa pertanyaan ke 2 memiliki nilai negatif paling tinggi. Nilai gap yang terjadi adalah -0,67. Kondisi ini menunjukkan aspek kualitas pelayanan yang paling rendah disebabkan karena kurangnya toleransi

dalam menerima pasien baru. Hal ini merupakan aspek yang tercakup dalam pertanyaan ke 2.

Nilai negatif terendah terjadi pada pertanyaan ke 4. Hal ini menunjukkan aspek yang paling mendekati harapan pasien dalam dimensi empati adalah penyediaan waktu bagi keluarga pasien untuk berkonsultasi. Konsultasi yang dimaksud adalah mengenai penyakit pasien maupun mengenai permasalahan administrasi yang dihadapi pasien.

