

## ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KULITAS PELAYANAN PADA POLI *OBGYN* DENGAN METODE *SERVQUAL* DAN IPA DI RS. SITTI KHADIJAH

Mohammad Reyhan Pratama <sup>1\*</sup>, Dirgahayu Lantara <sup>2)</sup>, Irma Nur Afiah <sup>3)</sup>

<sup>123)</sup> Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Muslim Indonesia, Makassar, Indonesia.

Email : [reyhan.280102@gmail.com](mailto:reyhan.280102@gmail.com)<sup>1)</sup>, [dirgahayu.lantara@umi.ac.id](mailto:dirgahayu.lantara@umi.ac.id)<sup>2)</sup>, [afiah.irma@umi.ac.id](mailto:afiah.irma@umi.ac.id)<sup>3)</sup>

### INFORMASI ARTIKEL

Diterima:  
21/10/2025

Diperbaiki:  
19/11/2025

Disetujui:  
29/11/2025

Diterbitkan:  
30/12/2025

### ABSTRAK

**Tujuan:** Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pada Poli *Obstetri* dan *Ginekologi* di RSIA Sitti Khadijah 1 Makassar.

**Desain/Methodologi/Pendekatan:** Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality (SERVQUAL)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Metode analisis ini digunakan untuk mengetahui prioritas perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan Poli OB-GYN.

**Temuan/Hasil:** Hasil dari penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) negatif antara harapan dan persepsi pasien pada semua dimensi pelayanan, dengan gap terbesar pada dimensi daya tanggap (-0,62) dan terkecil pada dimensi empati (-0,29).

**Dampak:** Penggunaan metode *servqual* dan IPA diharapkan dapat mengetahui prioritas perbaikan kualitas pelayanan Poli OB-GYN RSIA Sitti Khadijah 1.

**Kesimpulan:** Berdasarkan analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa dari banyaknya dimensi yang mendapat nilai negatif, kualitas pelayanan di poli OB-GYN secara keseluruhan masih perlu peningkatan. Selanjutnya, dipilih dimensi yang memiliki nilai (*gap*) terbesar untuk diteliti lebih lanjut. Berdasarkan diagram kartesius, didapati satu atribut yang berada pada diagram prioritas perbaikan.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, *SERVQUAL*, IPA, Poli *OBGYN*.



DOI: <https://doi.org/10.3926/japsi.v3i4.2262>

2025 The Author(s). This open-access article is distributed under a Creative Commons Attribution (CC-BY) 4.0 license.

Situs web: <https://jurnal.fti.umi.ac.id/index.php/JAPSI>

### 1. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan telah mengalami perubahan, seiring terjadinya persaingan rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta dalam menarik konsumen dan menggunakan jasanya (Jauhary & Irawan, 2025). Oleh sebab itu, rumah sakit dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk menjaga kepercayaan konsumen (Fajar et al., 2024; Ratna & Khoiroh, 2020).

Memahami kebutuhan dan keinginan pasien merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas adalah aset yang sangat berharga bagi rumah sakit. Pasien yang merasa puas dengan jasa yang diterima mereka akan melakukan pemakaian jasa tersebut secara berulang (Anjayati, 2021). Tetapi jika pasien tidak merasa puas dengan jasa yang diterimanya, mereka akan memberitahukan dua kali lebih banyak kepada orang lain tentang pengalaman buruk yang mereka terima (Safutra, Fole, Gunawan, et al., 2024; Syamsu et al., 2025). Untuk mencapai kepuasan pasien,

rumah sakit perlu menciptakan dan mengelola sistem agar memperoleh lebih banyak pasien dan meningkatkan kemampuan untuk mempertahankan pasien (Iskandar et al., 2021).

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu layanan kesehatan karena berkaitan erat dengan loyalitas pasien dan citra institusi pelayanan. Dalam konteks layanan kebidanan dan kandungan (Ob-Gyn), kualitas pelayanan menjadi semakin krusial mengingat kondisi pasien yang membutuhkan rasa aman, kenyamanan, serta informasi medis yang jelas selama proses konsultasi hingga tindakan. Poli OB-GYN mencakup dua bidang utama, yaitu obstetri yang berfokus pada perawatan ibu dan janin selama kehamilan hingga persalinan, serta ginekologi yang mempelajari penyakit pada sistem reproduksi wanita (Setiawan et al., 2021). Sebagai salah satu rumah sakit ibu dan anak yang cukup lama beroperasi di Makassar, Rumah Sakit Ibu dan Anak (RSIA) Sitti Khadijah 1 Makassar menjadikan layanan Poli Obygn sebagai pilar utama pelayanan. Namun, hasil wawancara awal menunjukkan adanya keluhan terkait keramahan pelayanan, kejelasan jadwal konsultasi, serta kebersihan dan kecukupan fasilitas pendukung, disertai penurunan jumlah kunjungan pasien dalam beberapa bulan terakhir sehingga diperlukan evaluasi mutu layanan secara sistematis dan berbasis data.

Penelitian sebelumnya mengenai kepuasan pasien dengan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) menunjukkan bahwa pengukuran kualitas pelayanan kesehatan penting untuk mengetahui kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien (Taufiq et al., 2025). Metode SERVQUAL digunakan untuk menilai lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil penelitian umumnya menunjukkan adanya beberapa atribut pelayanan yang masih memiliki nilai gap negatif (Pawennari et al., 2021). Selanjutnya, analisis IPA digunakan untuk memetakan atribut berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja sehingga dapat diketahui prioritas perbaikan layanan (Azar et al., 2024; Fajar et al., 2024). Temuan penelitian tersebut memberikan dasar evaluasi bagi pengelola layanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada penggunaan pendekatan terintegrasi antara metode SERVQUAL dan IPA untuk mengidentifikasi kesenjangan layanan sekaligus memetakan prioritas perbaikan secara lebih terarah. Penelitian sebelumnya umumnya hanya berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan atau analisis kesenjangan pelayanan tanpa mengaitkannya dengan strategi peningkatan layanan. Selain itu, masih terdapat keterbatasan kajian yang secara spesifik menganalisis atribut layanan kesehatan berdasarkan persepsi dan harapan pasien secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi gap tersebut dengan memberikan analisis yang lebih terstruktur dalam menentukan atribut layanan yang perlu dipertahankan maupun ditingkatkan (Salam et al., 2024; Saputra et al., 2025).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL dan IPA. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan serta aspek layanan yang telah memenuhi harapan pasien. Manfaat penelitian ini tidak hanya sebagai bahan evaluasi bagi pengelola layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan, tetapi juga sebagai referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengukuran kualitas layanan dan kepuasan pasien di sektor kesehatan.

## **2. METODE**

Penelitian ini dilaksanakan di RSIA Sitti Khadijah 1 Muhammadiyah Cabang Makassar yang berlokasi di Jalan R.A. Kartini No. 15–17, Kota Makassar, dengan waktu pelaksanaan sekitar satu bulan. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pasien Poli OBGYN. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan metode Servqual untuk mengukur kesenjangan layanan serta dipadukan dengan *Importance Performance Analysis* (IPA) guna menentukan prioritas perbaikan pelayanan.

### *1.1 Metode Pengumpulan Data*

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pasien yang berkunjung ke Poli OBGYN selama periode penelitian. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara langsung kepada responden yang bersedia mengisi kuesioner

setelah menerima pelayanan. Jumlah data yang berhasil dikumpulkan sebanyak 329 responden. Instrumen kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi kualitas layanan Servqual, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data yang diperoleh kemudian diperiksa kelengkapannya sebelum dilakukan proses pengolahan dan analisis lebih lanjut pada tahap penelitian berikutnya.

**1.2 Metode Pengolahan dan Analisis Data**

Metode pengolahan dan analisis data pada penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan di Poli OBGYN. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah menggunakan metode *Service Quality* (Servqual) untuk menghitung nilai gap pada setiap atribut layanan berdasarkan lima dimensi kualitas (Gea & Mendrofa, 2022; Manurung et al., 2022). Selanjutnya, hasil pengolahan tersebut dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk memetakan tingkat kepentingan dan kinerja atribut layanan sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan pelayanan secara sistematis dan terarah (Hijra et al., 2024; Safutra, Fole, Dahlan, et al., 2024; Sinollah & Masruroh, 2020). Tahapan pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan dan memeriksa kelengkapan data kuesioner dari seluruh responden penelitian.
- b. Mengelompokkan data berdasarkan lima dimensi kualitas layanan Servqual.
- c. Menghitung nilai rata-rata tingkat harapan dan persepsi pada setiap atribut layanan.
- d. Menghitung nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pasien.
- e. Menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian untuk memastikan kualitas data.
- f. Menghitung nilai rata-rata keseluruhan harapan dan persepsi sebagai titik potong diagram kartesius.
- g. Memetakan setiap atribut layanan ke dalam diagram kartesius metode IPA.
- h. Mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan, dipertahankan, atau memiliki prioritas rendah.
- i. Menyusun rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil analisis.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Service Quality**

Pengolahan data diawali dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas dengan teknik *Corrected Item-Total Correlation*. Apabila didapati r-hitung lebih besar dari r-tabel, berarti data valid. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner (Utami Yulia, 2023).

Tabel 1. Uji Validitas

Kode Ind.	R-Hitung (P)	R-Hitung (H)	R-Tabel	Ket.	Kode Ind.	R-Hitung (P)	R-Hitung (H)	R-Tabel	Ket.
X1	0,138	0,45	0,112	Valid	X14	0,383	0,355	0,112	Valid
X2	0,495	0,465	0,112	Valid	X15	0,371	0,354	0,112	Valid
X3	0,528	0,491	0,112	Valid	X16	0,317	0,56	0,112	Valid
X4	0,423	0,361	0,112	Valid	X17	0,529	0,453	0,112	Valid
X5	0,33	0,378	0,112	Valid	X18	0,315	0,391	0,112	Valid
X6	0,375	0,449	0,112	Valid	X19	0,257	0,444	0,112	Valid
X7	0,408	0,538	0,112	Valid	X20	0,445	0,425	0,112	Valid
X8	0,487	0,389	0,112	Valid	X21	0,412	0,361	0,112	Valid
X9	0,343	0,286	0,112	Valid	X22	0,41	0,383	0,112	Valid
X10	0,247	0,386	0,112	Valid	X23	0,34	0,328	0,112	Valid
X11	0,459	0,450	0,112	Valid	X24	0,248	0,289	0,112	Valid
X12	0,314	0,319	0,112	Valid	X25	0,549	0,227	0,112	Valid
X13	0,366	0,42	0,112	Valid					

Sumber: data diperoleh (2025)

Berdasarkan Tabel 1, seluruh indikator X1–X25 memiliki nilai r-hitung, baik persepsi (P) maupun harapan (H), lebih besar dari r-tabel sebesar 0,112. Nilai r-hitung persepsi berkisar antara 0,138 hingga

0,549, sedangkan r-hitung harapan berkisar antara 0,227 hingga 0,56. Nilai tertinggi terdapat pada X25 untuk persepsi (0,549) dan X16 untuk harapan (0,56). Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan dalam analisis penelitian selanjutnya.

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik ketika digunakan dalam pengukuran data. Pengujian ini penting untuk mengetahui apakah kuesioner dapat dipercaya dan menghasilkan data yang stabil apabila digunakan secara berulang pada kondisi yang sama. Umumnya, suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70 sebagai batas minimal reliabilitas. Dengan demikian, uji reliabilitas menjadi tahap penting dalam penelitian untuk menjamin kualitas data kuesioner yang digunakan dalam proses analisis selanjutnya (Puspasari & Puspita, 2022).

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i> (Persepsi)	<i>Cronbach's Alpha</i> (Harapan)	<i>N of Items</i>	Keterangan
Tangible	0,729	0,632	5	Reliabel
Reliability	0,801	0,912	5	Reliabel
Responsiveness	0,761	0,844	5	Reliabel
Assurance	0,632	0,713	5	Reliabel
Emphaty	0,739	0,682	5	Reliabel

Sumber: data diperoleh (2025)

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap dimensi memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang mendekati atau melebihi batas minimal 0,70 sebagai standar reliabilitas instrumen. Pada tingkat persepsi, nilai berkisar antara 0,632 hingga 0,801, sedangkan pada tingkat harapan berkisar antara 0,632 hingga 0,912. Nilai tertinggi terdapat pada dimensi reliability untuk harapan sebesar 0,912. Setiap dimensi terdiri dari 5 item pernyataan. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi yang baik dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Metode *Service Quality* dilakukan dengan menghitung rata-rata nilai persepsi dan rata-rata nilai harapan untuk mengetahui nilai gap setiap atributnya.

Tabel 3. Nilai Gap

NO	Nomor pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
1	Ruang tunggu poli <i>Obgyn</i> bersih dan rapih	4,370	4,264	-0,106
2	Ruang klinik bersih dan rapih	4,373	4,286	0,087
3	Poly <i>obgyn</i> memiliki peralatan medis yang diperlukan	4,141	4,241	-0,100
4	Petugas berpenampilan rapi dan bersih	4,283	4,289	-0,006
5	Kebersihan fasilitas pendukung	4,161	4,341	-0,180
Nilai rata-rata dimensi <i>Tangible</i>		4,292	4,284	-0,061
6	Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	4,248	4,315	-0,068
7	Petugas menangani pasien dengan cepat dan tepat	4,180	4,225	-0,045
8	Petugas melakukan pemeriksaan dengan teliti	4,228	4,315	-0,087
9	Petugas melayani dengan ramah	4,270	4,386	-0,116
10	Waktu pelayanan sesuai jadwal	4,196	4,196	0,064
Nilai rata-rata dimensi <i>Reliability</i>		4,224	4,300	-0,063
11	Pasien tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapat pelayanan	4,087	4,193	-0,106
12	Petugas tanggap dalam melayani pasien di poli	4,254	4,270	-0,016
13	Kesediaan petugas membantu kesulitan yang dihadapi pasien	4,232	4,405	-0,174
14	Petugas memberi penjelasan saat pasien bertanya mengenai keadaannya	4,206	4,206	-0,154
15	Petugas segera melakukan pelayanan ketika pasien mengeluh atas keadaannya	4,280	4,312	-0,032
Nilai rata-rata dimensi <i>Responsiveness</i>		4,212	4,308	-0,080

NO	Nomor pernyataan	Persepsi	Harapan	Gap
16	Pasien merasa aman dan nyaman saat melakukan pemeriksaan	4,357	4,283	-0,106
17	Petugas melaksanakan pemeriksaan dengan sopan dan ramah	4,235	4,251	-0,016
18	Petugas mampu menjaga kerahasiaan informasi dan penyakit pasien	4,222	4,373	-0,174
19	Pasien dilayani dengan baik	4,273	4,341	-0,154
20	Petugas berpengalaman dan terlatih dalam melakukan pemeriksaan	4,299	4,309	-0,032
Nilai rata-rata dimensi <i>Assurance</i>		4,227	4,311	-0,034
21	Petugas memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan	4,241	4,289	-0,106
22	Petugas memberikan salam kepada pasien sebelum pemeriksaan	4,305	4,260	-0,016
23	Petugas bersikap sabar dalam memberikan penjelasan	4,350	4,379	-0,174
24	Petugas bersikap ramah dalam melayani pasien	4,322	4,341	-0,154
25	Petugas memberikan perhatian terhadap keluhan pasien	4,318	4,331	-0,032
Nilai rata-rata dimensi <i>Emphaty</i>		4,307	4,320	-0,013

Sumber: data diperoleh (2025)

Berdasarkan Tabel 3, sebagian besar atribut pelayanan memiliki nilai gap negatif yang menunjukkan bahwa persepsi pasien masih berada di bawah harapan. Pada dimensi tangible, rata-rata persepsi sebesar 4,292 dan harapan 4,284 dengan gap -0,061, sedangkan gap terbesar pada indikator kebersihan fasilitas pendukung sebesar -0,180. Dimensi reliability memiliki rata-rata gap -0,063 dengan nilai persepsi 4,224 dan harapan 4,300. Dimensi responsiveness menunjukkan gap terbesar rata-rata -0,080 dengan persepsi 4,212 dan harapan 4,308. Pada dimensi assurance, rata-rata gap sebesar -0,034 dengan persepsi 4,227 dan harapan 4,311. Sementara itu, dimensi empathy memiliki gap paling kecil yaitu -0,013 dengan persepsi 4,307 dan harapan 4,320. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan masih diperlukan terutama pada atribut dengan nilai gap yang relatif besar (*Responsiveness*).

### 3.2 Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk menganalisis hubungan antara tingkat persepsi kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan atau harapan konsumen terhadap suatu atribut layanan. Proses ini dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata dari setiap atribut berdasarkan penilaian responden. Nilai rata-rata persepsi menunjukkan kinerja layanan yang dirasakan, sedangkan nilai rata-rata kepentingan menggambarkan tingkat harapan konsumen. Hasil perhitungan tersebut kemudian digunakan sebagai dasar pemetaan atribut layanan ke dalam diagram kartesius untuk menentukan prioritas perbaikan pelayanan.

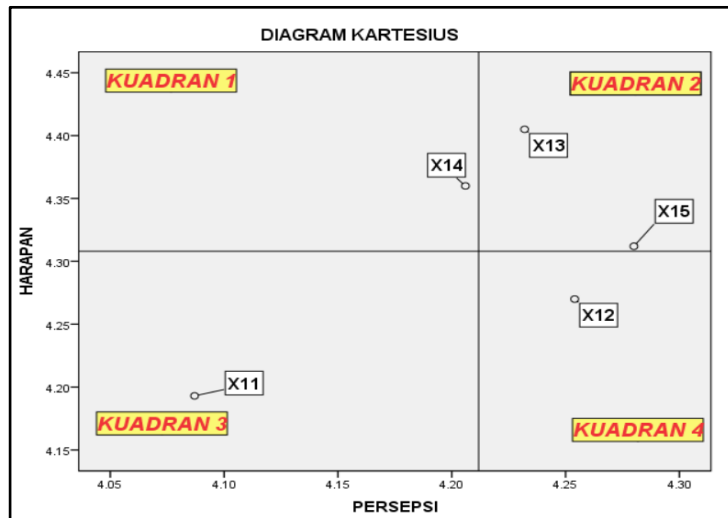
Tabel 4. Tingkat Kesesuaian *Responsiveness*

Nomor Atribut	Atribut	Tingkat Persepsi (Ki)	Tingkat Harapan (Hi)	Tingkat Kesesuaian (Tki)
X11	Pasien tidak membutuhkan waktu lama untuk mendapat pelayanan	4,087	4,193	0,975
X12	Petugas tanggap dalam melayani pasien di poli	4,254	4,270	0,996
X13	Kesiapan petugas membantu kesulitan yang dihadapi pasien	4,232	4,405	0,961
X14	Petugas memberi penjelasan saat pasien bertanya mengenai keadaannya	4,206	4,360	0,965
X15	Petugas segera melakukann pelayanan ketika pasien mengeluh atas keadaannya	4,280	4,312	0,993
Rata-Rata Total		4,212	4,308	0,978

Sumber: data diperoleh (2025)

a. Diagram Kartesius

Pengolahan data menggunakan diagram kartesius bertujuan untuk melihat atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh Poli OBGYN RSIA Sitti Khadijah 1, dengan kuadran 1 menunjukkan atribut prioritas, kuadran 2 atribut yang perlu dipertahankan, kuadran 3 atribut kurang menjadi prioritas tetapi kinerjanya sudah baik, dan kuadran 4 atribut yang kinerjanya baik tetapi tidak dianggap terlalu penting oleh konsumen (Widiharti & Eka Sari, 2021).

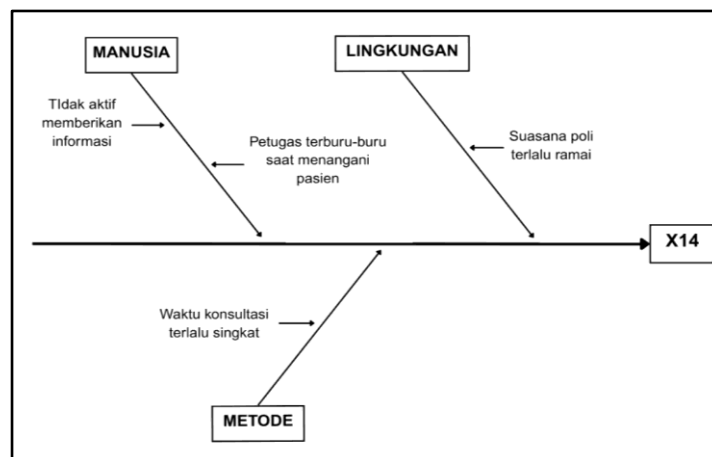


Gambar 1. Hasil Diagram Kartesius  
Sumber: data diperoleh (2025)

Setelah dimuat dalam diagram kartesius, didapat atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan, yaitu atribut yang dinilai kurang memuaskan dan atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya dan dianggap penting bagi pasien Poli OB-GYN RSIA Sitti Khadijah 1. Atribut yang perlu diperbaiki adalah atribut yang berada pada kuadran 1, yaitu atribut petugas memberi penjelasan saat pasien bertanya mengenai keadaannya.

b. Diagram Fishbone

Pengolahan data menggunakan diagram kartesius bertujuan untuk melihat secara atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan dan atribut yang perlu dipertahankan kinerjanya oleh Poli OBGYN RSIA Sitti Khadijah 1.



Gambar 2. Diagram Fishbone Prioritas 1  
Sumber: data diperoleh (2025)

Berdasarkan diagram *fishbone*, dapat dilihat faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap kurangnya kepuasan pelanggan, yaitu faktor manusia, metode, dan lingkungan.

### 3.3 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara tingkat persepsi dan harapan pasien pada sebagian besar atribut pelayanan. Pada dimensi *tangible*, nilai rata-rata persepsi sebesar 4,292 dan harapan 4,284 dengan gap -0,061. Meskipun beberapa indikator memiliki nilai tinggi, seperti ruang klinik bersih dan rapi dengan skor persepsi 4,373, masih terdapat atribut dengan gap cukup besar, yaitu kebersihan fasilitas pendukung sebesar -0,180. Temuan ini menunjukkan bahwa kondisi sarana, kebersihan lingkungan, dan kelengkapan fasilitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan pasien secara optimal dan berkelanjutan.

Pada dimensi *reliability*, nilai rata-rata persepsi tercatat sebesar 4,224 dan harapan 4,300 sehingga menghasilkan gap -0,063. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pasien. Atribut pelayanan ramah memiliki nilai harapan cukup tinggi yaitu 4,386, sementara persepsi pasien hanya mencapai 4,270 dengan gap -0,116. Selain itu, ketelitian petugas dalam melakukan pemeriksaan juga menunjukkan gap -0,087. Hasil ini menegaskan pentingnya peningkatan konsistensi pelayanan, ketepatan waktu, serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya oleh pasien.

Selanjutnya, pada dimensi *responsiveness* diperoleh nilai rata-rata persepsi sebesar 4,212 dan harapan 4,308 dengan gap -0,080. Hasil ini menunjukkan bahwa daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pasien. Beberapa atribut yang memiliki kesenjangan cukup besar antara lain kesiapan petugas membantu kesulitan pasien dengan gap -0,174 serta kemampuan memberikan penjelasan kepada pasien mengenai kondisi kesehatannya. Kondisi ini mengindikasikan bahwa aspek komunikasi dan kecepatan pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan secara menyeluruh.

Hasil analisis menggunakan diagram kartesius menunjukkan bahwa terdapat atribut pada dimensi *responsiveness* yang berada pada kuadran prioritas perbaikan, yaitu kemampuan petugas memberikan penjelasan kepada pasien saat pasien menanyakan kondisi kesehatannya. Data menunjukkan nilai persepsi 4,206 dan harapan 4,360 dengan tingkat kesesuaian 0,965. Selain itu, analisis diagram *fishbone* mengidentifikasi faktor penyebab utama yang berasal dari aspek manusia, metode pelayanan, dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi petugas, perbaikan prosedur pelayanan, serta pengelolaan lingkungan kerja yang lebih baik diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pasien, sebagian besar atribut pelayanan menunjukkan nilai gap negatif. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan yang dirasakan pasien masih berada di bawah tingkat harapan, sehingga diperlukan upaya peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh untuk meningkatkan kepuasan pasien. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* menjadi aspek yang paling membutuhkan perhatian karena memiliki nilai gap terbesar, yaitu sebesar 0,97. Nilai tersebut menunjukkan adanya perbedaan yang cukup signifikan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa atribut yang termasuk dalam prioritas utama perbaikan pada dimensi ini antara lain ketanggapan petugas dalam memberikan penjelasan kepada pasien mengenai kondisi kesehatannya, kesiapan petugas dalam membantu kesulitan yang dihadapi pasien, serta kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan ketika pasien menyampaikan keluhan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi komunikasi dan respons pelayanan menjadi langkah penting untuk memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

Anjayati, S. (2021). *Review Artikel: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual Sri Anjayati*. <https://doi.org/10.56742/nchat.v1i1.7>

- Azar, L. M. O. Al, Rauf, N., & Hafid, M. F. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Distribusi Pupuk Dengan Metode SERVQUAL dan IGA di PT. Biotani. *JAPSI: Jurnal Aplikasi dan Pengembangan Sistem Industri*, 2(2), 116–125. <https://doi.org/10.33096/japsi.v2i2.1575>
- Fajar, M., Rauf, N., & Ahmad, A. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Distribusi Benur Vanname Menggunakan Metode SERVQUAL dan IGA Pada PT. EPU. *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 2, 77–85. <https://doi.org/10.3926/japsi.v2i2.1237>
- Hijra, A., Saleh, A., Hafid, M. F., & Fole, A. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Pdam Kota Makassar Menggunakan Metode CSI dan IPA. *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 2(1), 38–47. <https://doi.org/10.3926/japsi.v2i1.1261>
- Iskandar, E., Sudiro, & Moriza, T. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poly Obygn RSUD.Dr.RM.Djoelham Kota Binjai Tahun 2019. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(11), 399–405.
- Jauhary, M. C. N., & Irawan, A. P. (2025). Komparasi dimensi ServQual dalam penilaian kualitas layanan rumah sakit swasta dan pemerintah di Semarang. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(5), 868–878. <https://doi.org/10.24912/jmbk.v9i5.35329>
- Manurung, A. J., Anggela, P., & Wahyudi, T. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan Pasien Rawat Inap di RSIA Nabasa Dengan Metode Service Quality (Servqual) dan Importance Performance Analysis (IPA). *INTEGRATE: Industrial Engineering and Management System*, 6(2), 8–15.
- Pawennari, A., Afiah, I. N., Nusran, M., & Arham, M. F. (2021). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah dengan menggunakan metode SERVQUAL dan Importance-Performance Analysis (IPA) DI MAKASSAR. *IJMA: International Journal Mathla'ul Anwar of Halal Issues*, 1(2), 11–17. <https://doi.org/10.30653/ijma.202112.17>
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Tingkat Pengetahuan dan Sikap Mahasiswa terhadap Pemilihan Suplemen Kesehatan dalam Menghadapi Covid-19 Validity Test and Reliability Instrument Research Level Knowledge and Attitude of Students Towards Elections Health Supplements in Facing. 13, 65–71.
- Ratna, & Khoiroh, N. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Atas Pelayanan Zaal Kebidanan Dan Kandungan Pada RSUD Hamba Muara Bulian. 1(1).
- Safutra, N. I., Fole, A., Dahlan, M., & Yusuf, R. (2024). Transformasi Kualitas Pelayanan E-Commerce Lazada Pendekatan Inovatif dengan Metode Importance Performance (IPA) di Kecamatan Sinjai Barat. *Journal of Industrial Engineering Innovation*, 2(01), 1–8. <https://doi.org/10.58227/jiei.v2i01.116>
- Safutra, N. I., Fole, A., Gunawan, A., Hafid, M. F., Ahmad, A., & Herdianzah, Y. (2024). Perencanaan Jalur Evakuasi Kebakaran Yang Efisien Untuk Fasilitas Perawatan Rumah Sakit Dengan Menggunakan Algoritma Dijkstra. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 44–58. <https://doi.org/10.33884/jrsi.v9i2.8794>
- Salam, M. I., Saleh, A., & Wahyuni P., A. D. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Dengan Pendekatan Metode E-SERVQUAL Dan Importance Performance Analysis (IPA). *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 2(2), 67–76.
- Saputra, S. Y., Fathurohman, & Sismi, W. T. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode SERVQUAL (Service Quality) Dan IPA (Importance Performance Analysis) Pada Jasa Kirim. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 4(4), 1470–1481. <https://doi.org/10.55826/9kw2r731>
- Setiawan, F., Prasetya, N., & Pratama, F. H. (2021). Sistem pencarian dokter spesialis kandungan dengan toko perlengkapan bayi di kota surabaya secara mobile. 3(2), 41–48.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2020). Pengukuran Kualitas Pelayanan (Servqual - Parasuraman) Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanje). *DIALEKTIKA: Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>

- Syamsu, R. F., Ahmad, A., Alfaruq, Z. Z., & Jam'an Laoh, A. (2025). Pembimbingan dan Pembuatan Buku Saku Tuntutan Salat kepada Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Pendidikan Ibnu Sina Makassar. *Jurnal Pengabdian Kedokteran Indonesia*, 6(1), 25–33. <https://doi.org/10.33096/jpki.v6i1.344>
- Taufiq, M., Rauf, N., & Herdianzah, Y. (2025). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Pembuatan Interior Menggunakan Metode SERVQUAL dan IPA. *JAPSI: Jurnal Aplikasi Dan Pengembangan Sistem Industri*, 3(2), 106–114. <https://doi.org/10.3926/japsi.v3i2.2188>
- Utami Yulia, M. R. P. K. (2023). Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen. *Jurnal Sains Dan Teknologi*, 4(2), 21–24.
- Widiharti, & Eka Sari, D. J. (2021). Kepuasan Klien Terhadap Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Analisis Diagram Kartesius Di Klinik Prima Medika Sidoarjo. 6(2).