

Analysis of the Level of Satisfaction with the Quality of Clinical Services Using the Servqual Method

By Ali Ibrahim



JITE (Journal of Informatics and Telecommunication Engineering)

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jite> DOI : 10.31289/jite.vxiv.xxx

Received: dd-mm-yyyy

Accepted: dd-mm-yyyy

Published: dd-mm-yyyy

16 Analysis of the Level of Satisfaction with the Quality of Clinical Services Using the Servqual Method

Ali Ibrahim¹, Lesa Fitriani², Endang Istari Ruskan³, Putri Eka Sevtiyuni⁴, Pacu Putra Suarli⁵
1)2)3)4)5) Jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya, Indonesia

*Corresponding Email: aliibrahim@unsri.ac.id

Abstrak

Pengaruh era globalisasi membuat peningkatan dalam penggunaan fasilitas kesehatan di masyarakat. Peningkatan ini membuat instansi harus memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan. UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya sebagai salah satu penyedia fasilitas Kesehatan juga mendapatkan dampak peningkatan tersebut. Maka dari itu instansi tersebut terus memberikan pelayanan terbaik dan melakukan peningkatan dalam layanan yang diberikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya dan dimensi kualitas pelayanan mana yang berpengaruh secara dominan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa. Penelitian ini melibatkan 117 responden dari keseluruhan mahasiswa dan disebarluaskan melalui google form dengan jenis penelitian kuantitatif serta pendekatan survey. Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan SPSS 26 dan perhitungan dilakukan dengan menggunakan metode servqual. Hasil penelitian menunjukkan dari total keseluruhan, tingkat kepuasan mahasiswa berada pada persentase 87% dan kategori sangat puas dan dimensi kualitas yang berpengaruh secara dominan adalah dimensi reliability dengan nilai Gap sebesar -1,17.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Tingkat Kepuasan, Metode Servqual.

20 Abstract [Font: Cambria, size, 9, Italic - Bold]

The influence of globalization has led to an increase in the use of health facilities in the community. This increase makes agencies have to provide the best possible service to customers. UPT. Sriwijaya University Health Clinic as one of the health facility providers also gets the impact of this increase, therefore the agency continues to provide the best service and make improvements in the services provided. The purpose of this study is to determine the level of student satisfaction with services at the Sriwijaya University Health Clinic and which dimensions of service quality have a dominant effect on the level of student satisfaction. This study involved 117 respondents from all students and was distributed through google form with a quantitative research type and survey approach. Data analysis techniques were carried out using SPSS 26 and calculations were carried out using the servqual method. The results showed that from the total, the level of student satisfaction was at a percentage of 87% with a very satisfied category and the quality dimension that had a dominant effect was the reliability dimension with a Gap value of -1.17.

Keywords: Service Quality, Satisfaction Level, Servqual Method.

How to Cite: Pertama, N.P. Pertama, P. & Ketiga, P. (2021). Judul Hendaknya Ringkas dan Informatif Tidak Lebih dari 15 Kata. *JITE (Journal Of Informatics And Telecommunication Engineering)*. 4 (2): 1-10

I. PENDAHULUAN

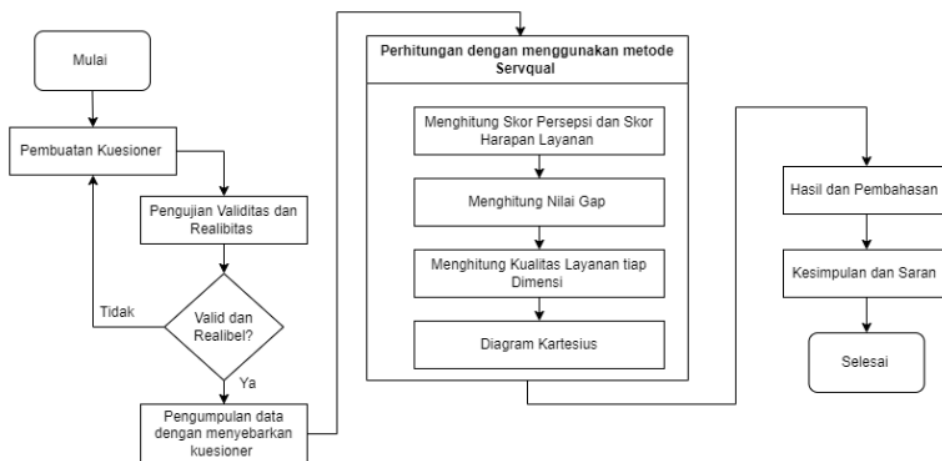
Pengaruh era globalisasi yang terlihat dalam masyarakat salah satunya adalah peningkatan dalam penggunaan fasilitas kesehatan [1]. Dengan adanya peningkatan ini, suatu instansi harus memberikan layanan sebaik mungkin terhadap pelanggan. Salah satu penghalang dalam penentuan seberapa puas pelanggan terhadap layanan adalah adanya kualitas layanan yang buruk [2]. Maka dari itu, suatu instansi dapat memperbaiki dirinya sendiri dengan melakukan evaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan [2]. Salah satu penyedia fasilitas kesehatan dalam perguruan tinggi

adalah UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya yang berada di Universitas Sriwijaya dan ditujukan untuk melayani mahasiswa kampus maupun masyarakat disekitarnya. klinik Kesehatan terus memberikan pelayanan terbaik dan terus melakukan peningkatan dalam layanan yang diberikan. Hal ini ditujukan untuk memberikan peningkatan kepercayaan pengguna terhadap layanan sehingga pengguna layanan lebih sering Kembali dan menggunakan layanan klinik. Kepuasan pelanggan adalah perasaan berupa puas atau ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan dalam membandingkan satu produk dengan produk lainnya berdasarkan harapan dari pelanggan terhadap produk tersebut [3]. Jika kualitas layanan yang diberikan UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya tidak secara maksimal, maka mahasiswa maupun masyarakat umum yang menggunakan layanan akan merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan tersebut [4]. Dengan itu, untuk mengantisipasi terjadinya hal ini, maka diperlukan pengukuran bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya. Penelitian akan berlanjut dengan melakukan analisa apakah dimensi kualitas pelayanan yang berpengaruh secara dominan terhadap tingkat kepuasan mahasiswa.

Metode servqual (Service Quality) merupakan salah satu metode yang dapat digunakan untuk menentukan dan mengevaluasi kualitas dari sebuah pelayanan dengan cara mengukur harapan dan persepsi mahasiswa [5]. Pengukuran layanan dapat dilakukan dengan menggunakan 5 dimensi kualitas layanan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy [6]. Dengan melakukan penelitian menggunakan metode servqual, maka peneliti dapat mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya. Penelitian yang dilakukan lebih lanjut dapat digunakan untuk mengetahui dimensi kualitas mana yang berpengaruh secara dominan terhadap UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya agar kedepannya dapat dengan mudah melakukan perbaikan secara prioritas.

II. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, dilakukan di UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey. Jenis data menggunakan data primer. Pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner online [2] berupa google form menggunakan skala 5 [6]. Populasi yang digunakan adalah mahasiswa Universitas Sriwijaya berdasarkan data dari PPDikti kemendikbud yang tercatat pada data pelaporan tahun 2022 - 2023 semester ganjil, jumlah populasi sebanyak 28.934 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling [7]. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan margin of error sebesar 10% [8], hasil dari perhitungan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Sampel dengan total lebih dari 30 ($n > 30$) maka dapat dikatakan mewakili dari keseluruhan responden yang ada. Pengujian hipotesa akan dilakukan dengan menggunakan software SPSS static 26.



Gambar 1 kerangka penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyusunan Kuisisioner

Penyusunan kuisisioner pada penelitian ini berdasarkan 5 dimensi kualitas layanan yang digunakan, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berikut merupakan instrument pertanyaan dalam penelitian ini:

Table 1 Instrument Penelitian

Instrumen Pertanyaan	Dimensi Servoqual
Ruang tunggu yang didatangi pasien / pengunjung dalam keadaan bersih	Tangible (bukti fisik / tampilan fisik layanan)
Petugas klinik dalam keadaan rapi dan bersih	
Sarana dan prasarana yang diberikan lengkap dan layak untuk digunakan	
Poli kesehatan yang dimiliki oleh klinik terbilang lengkap	
Petugas klinik memberikan informasi yang jelas di media sosial	Reliability (keandalan)
Penyebaran informasi yang diberikan petugas klinik tersampaikan dengan baik	
Petugas klinik memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	
Petugas klinik menjelaskan dengan benar mengenai penyakit yang diderita pasien / pengunjung berdasarkan pemeriksaan	
SOP telah dijalankan sesuai dengan standar ketentuan klinik / proses pelayanan	Responsiveness (ketanggapan)
Petugas administrasi dengan cepat tanggap melayani pasien / pengunjung yang mengantri	
Dokter yang tersedia dengan tanggap melayani ketika pasien / pengunjung membutuhkan bantuan	
Dokter datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	
Petugas klinik memberikan keterangan dalam tindakan yang akan dilakukan	Assurance (kepastian / jaminan)
Petugas klinik memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam mengobati pasien / pengunjung	
Pasien / pengunjung merasa nyaman dalam menjalani pengobatan di klinik	
Obat – obatan yang diberikan sesuai dengan resep dokter	
Petugas klinik bersikap meyakinkan dalam menangani pasien sehingga pasien merasa aman	Empathy (memahami keinginan pelanggan)
Petugas klinik memberikan bentuk perhatian secara adil kepada semua pasien / pengunjung yang datang	
Petugas klinik berkomunikasi dengan pasien / pengunjung menggunakan bahasa yang baik	
Dokter mendengarkan keluhan pasien / pengunjung mengenai sakit yang anda derita	
Dokter memberikan waktu yang cukup dan tidak bersikap terburu – buru dalam melayani pasien / pengunjung	
Petugas kesehatan melayani dengan sopan dan ramah	

B. Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk menghitung nilai korelasi pada setiap skor variabel pertanyaan dengan total skor variabel instrument pertanyaan. Jumlah sample responden yang didapatkan sebanyak

36 responden (n). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%. Suatu pertanyaan dapat dikatakan valid apabila nilai korelasi yang dimiliki (r Hitung) lebih besar dari nilai r Tabel. Pada perhitungan ini, nilai r Tabel yang dimiliki adalah 0,339 (r Tabel (df = n – 2), df = 36 – 2 = 34).

10
Table 2 Hasil Uji Validitas Instrument Persepsi

Instrumen Pertanyaan	r Hitung Persepsi	r Tabel	Ket
Ruang tunggu yang didatangi pasien / pengunjung dalam keadaan bersih	0.611	0.339	Valid
Petugas klinik dalam keadaan rapi dan bersih	0.743	0.339	Valid
Sarana dan prasarana yang diberikan lengkap dan layak untuk digunakan	0.694	0.339	Valid
Poli kesehatan yang dimiliki oleh klinik terbilang lengkap	0.777	0.339	Valid
Petugas klinik memberikan informasi yang jelas di media sosial	0.559	0.339	Valid
Penyebaran informasi yang diberikan petugas klinik tersampaikan dengan baik	0.772	0.339	Valid
Petugas klinik memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	0.819	0.339	Valid
Petugas klinik menjelaskan dengan benar mengenai penyakit yang diderita pasien / pengunjung berdasarkan pemeriksaan	0.791	0.339	Valid
SOP telah dijalankan sesuai dengan standar ketentuan klinik / proses pelayanan	0.768	0.339	Valid
Petugas administrasi dengan cepat tanggap melayani pasien / pengunjung yang mengantri	0.645	0.339	Valid
Dokter yang tersedia dengan tanggap melayani ketika pasien / pengunjung membutuhkan bantuan	0.786	0.339	Valid
Dokter datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	0.879	0.339	Valid
Petugas klinik memberikan keterangan dalam tindakan yang akan dilakukan	0.707	0.339	Valid
Petugas klinik memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam mengobati pasien / pengunjung	0.733	0.339	Valid
Pasien / pengunjung merasa nyaman dalam menjalani pengobatan di klinik	0.810	0.339	Valid
Obat – obatan yang diberikan sesuai dengan resep dokter	0.783	0.339	Valid
Petugas klinik bersikap meyakinkan dalam menangani pasien sehingga pasien merasa aman	0.740	0.339	Valid
Petugas klinik memberikan bentuk perhatian secara adil kepada semua pasien / pengunjung yang datang	0.672	0.339	Valid
Petugas klinik berkomunikasi dengan pasien / pengunjung menggunakan bahasa yang baik	0.552	0.339	Valid
Dokter mendengarkan keluhan pasien / pengunjung mengenai sakit yang anda derita	0.702	0.339	Valid
Dokter memberikan waktu yang cukup dan tidak bersikap terburu – buru dalam melayani pasien /	0.794	0.339	Valid

pengunjung			
Petugas kesehatan melayani dengan sopan dan ramah	0.778	0.339	Valid

Hasil dari pengujian validitas pada pertanyaan persepsi menunjukkan bahwa r Hitung setiap pertanyaan yang dimiliki oleh instrument persepsi tersebut lebih dari 0,339. Maka dari itu, 22 pertanyaan instrument persepsi dinilai valid.

Table 3 Hasil Uji Validitas Instrument Harapan

Instrumen Pertanyaan	r Hitung Persepsi	r Tabel	Ket
Ruang tunggu yang didatangi pasien / pengunjung dalam keadaan bersih	0.680	0.339	Valid
Petugas klinik dalam keadaan rapi dan bersih	0.423	0.339	Valid
Sarana dan prasarana yang diberikan lengkap dan layak untuk digunakan	0.535	0.339	Valid
Poli kesehatan yang dimiliki oleh klinik terbilang lengkap	0.682	0.339	Valid
Petugas klinik memberikan informasi yang jelas di media sosial	0.684	0.339	Valid
Penyebaran informasi yang diberikan petugas klinik tersampaikan dengan baik	0.796	0.339	Valid
Petugas klinik memiliki kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	0.532	0.339	Valid
Petugas klinik menjelaskan dengan benar mengenai penyakit yang diderita pasien / pengunjung berdasarkan pemeriksaan	0.544	0.339	Valid
SOP telah dijalankan sesuai dengan standar ketentuan klinik / proses pelayanan	0.748	0.339	Valid
Petugas administrasi dengan cepat tanggap melayani pasien / pengunjung yang mengantri	0.776	0.339	Valid
Dokter yang tersedia dengan tanggap melayani ketika pasien / pengunjung membutuhkan bantuan	0.696	0.339	Valid
Dokter datang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan	0.676	0.339	Valid
Petugas klinik memberikan keterangan dalam tindakan yang akan dilakukan	0.780	0.339	Valid
Petugas klinik memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam mengobati pasien / pengunjung	0.745	0.339	Valid
Pasien / pengunjung merasa nyaman dalam menjalani pengobatan di klinik	0.689	0.339	Valid
Obat – obatan yang diberikan sesuai dengan resep dokter	0.582	0.339	Valid
Petugas klinik bersikap meyakinkan dalam menangani pasien sehingga pasien merasa aman	0.652	0.339	Valid

Instrumen Pertanyaan	r Hitung Persepsi	r Tabel	Ket
Petugas klinik memberikan bentuk perhatian secara adil kepada semua pasien / pengunjung yang datang	0.556	0.339	Valid
Petugas klinik berkomunikasi dengan pasien / pengunjung menggunakan bahasa yang baik	0.720	0.339	Valid
Dokter mendengarkan keluhan pasien / pengunjung mengenai sakit yang anda derita	0.767	0.339	Valid
Dokter memberikan waktu yang cukup dan tidak bersikap terburu – buru dalam melayani pasien / pengunjung	0.718	0.339	Valid
Petugas kesehatan melayani dengan sopan dan ramah	0.359	0.339	Valid

Hasil dari pengujian validitas pada pertanyaan harapan menunjukkan bahwa r Hitung setiap pertanyaan yang dimiliki oleh instrument harapan tersebut lebih dari 0,339. Maka dari itu, 22 pertanyaan instrument harapan dapat dinilai valid.

C. Hasil Uji Reliabilitas

Perhitungan uji reabilitas digunakan untuk melihat tingkat kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab pertanyaan.

Table 4 Hasil Uji Reliabilitas

Instrumen	Pertanyaan	Cronbach's Alpha	N of Items	Standard	Ket
Instrumen Persepsi	Pertanyaan	0.959	22	0.70	Reliabel
Instrumen Harapan	Pertanyaan	0.935	22	0.70	Reliabel

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas, keseluruhan instrument yang dimiliki yaitu instrument pertanyaan persepsi dan harapan dinilai reliabel. Penilaian ini berdasarkan nilai cronbach's alpha yang dimiliki setiap pertanyaan lebih dari 0.70.

Berdasarkan perhitungan instrument yang telah dilakukan oleh peneliti, maka disimpulkan bahwa keseluruhan instrument pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel. Maka dari itu, kuesioner ini dapat disebarluaskan secara luas dengan ruang lingkup yang telah ditentukan.

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berupa google form kepada mahasiswa, dimulai pada tanggal 24 juni 2023 – 22 juli 2023. Maka, penelitian ini mendapatkan 117 responden secara random dari berbagai fakultas yang ada di Universitas Sriwijaya.

b. Perhitungan Dengan Metode Servqual

i. Hasil Perhitungan Skor Persepsi Dan Skor Harapan Terhadap Layanan.

Table 5 Hasil Perhitungan Skor Persepsi Terhadap Layanan

1 Tidak Puas (TP)	Kurang Puas (KP)	Cukup Puas (CP)	Puas (P)	Sangat Puas (SP)	Total
1	2	3	4	5	

1 Tidak Puas (TP)	Kurang Puas (KP)	Cukup Puas (CP)	Puas (P)	Sangat Puas (SP)	Total
1	2	3	4	5	
0	1	35	62	18	117
1	2	27	63	24	117
1	3	47	44	16	117
0	11	44	48	14	117
4	20	42	35	16	117
4	21	33	39	20	117
1	3	33	54	26	117
1	5	31	53	27	117
0	3	29	59	26	117
2	8	41	46	20	117
1	7	41	48	20	117
2	2	43	53	17	117
0	2	35	55	25	117
1	2	27	56	31	117
0	7	32	48	30	117
1	0	28	47	41	117
0	1	34	52	30	117
1	7	36	49	24	117
0	3	34	47	33	117
1	2	26	55	33	117
0	4	30	57	26	117
1	2	28	57	29	117

Table dibawah ini merupakan hasil rekapulasi perhitungan skor harapan terhadap layanan, dapat dilihat sebagai berikut :

Table 6 Hasil Perhitungan Skor Harapan Terhadap Layanan

1 Tidak Penting (TP)	Kurang Penting (KP)	Cukup Penting (CP)	Penting (P)	Sangat Penting (SP)	Total
1	2	3	4	5	
0	1	15	30	71	117
1	1	13	46	56	117
1	0	15	23	78	117
0	2	12	37	66	117
0	0	23	37	57	117
0	1	17	40	59	117
0	1	15	26	7	117
0	2	13	30	72	117
0	1	15	31	70	117
0	1	14	40	62	117
0	0	17	22	78	117
0	1	17	33	66	117

1 Tidak Penting (TP)	Kurang Penting (KP)	Cukup Penting (CP)	Penting (P)	Sangat Penting (SP)	Total
1	2	3	4	5	
1	1	15	33	67	117
0	1	13	30	73	117
0	0	15	42	60	117
0	1	12	21	83	117
0	1	15	36	65	117
0	1	14	37	65	117
0	0	17	40	60	117
0	1	13	38	65	117
0	0	18	31	68	117
0	1	11	29	76	117

D. Hasil perhitungan nilai Gap

Tahapan selanjutnya adalah perhitungan nilai gap, perhitungan ini digunakan untuk menghitung nilai kesenjangan (selisih) dari skor persepsi dan skor harapan layanan dari setiap atribut yang ada. Apabila suatu nilai gap mendapatkan skor nilai besar, maka semakin kurang baik kualitas pelayanan tersebut, begitupun sebaliknya, apabila skor nilai gap yang didapatkan ternilai kecil atau nol maka semakin baik kualitas layanan tersebut. Maka dari itu, prioritas perbaikan dapat dilakukan oleh pengelola jasa dengan melihat nilai gap atau kesenjangan terbesar. Hasil perhitungan nilai gap pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

Table 7 Hasil Perhitungan Nilai Gap

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Nilai Kepuasan (Persepsi)	Nilai Kepentingan (Harapan)	Nilai Servqual
Tangible (bukti fisik / tampilan fisik layanan)	P1	3, 81	4, 46	-0, 65
	P2	3, 91	4, 32	-0, 41
	P3	3, 56	4, 51	-0, 95
	P4	3, 56	4, 42	-0,82
Reliability (keandalan)	P5	3, 33	4, 29	-0, 96
	P6	3, 42	4, 34	-1, 08
	P7	3, 86	4, 50	-0,64
	P8	3, 85	4, 47	-0, 62
	P9	3, 92	4, 45	-0,53
Responsiveness (ketanggapan)	P10	3, 63	4, 39	-0,76
	P11	3, 68	4, 52	-0, 84
	P12	3, 69	4, 40	-0, 71
	P13	3, 88	4, 40	-0, 52
Assurance (kepastian / jaminan)	P14	3, 97	4, 50	-0, 53
	P15	3, 86	4, 38	-0, 52
	P16	4, 09	4, 59	-0,50
	P17	3, 95	4, 41	-0, 46
Emphaty (memahami keinginan)	P18	3, 75	4, 42	-0, 67
	P19	3, 94	4, 37	-0, 43

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Nilai Kepuasan (Persepsi)	Nilai Kepentingan (Harapan)	Nilai Servqual
pelanggan)	P20	4	4,43	-0,43
	P21	3,90	4,43	-0,53
	P22	3,94	4,53	-0,59
Total rata – rata (mean)		3,80	4,43	-0,65

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dapat dilihat bahwasannya nilai gap terbesar berada pada atribut pertanyaan ke – 6 (Penyebaran informasi yang diberikan petugas klinik tersampaikan dengan baik), kemudian nilai gap terbesar kedua adalah atribut pertanyaan ke – 5 (Petugas klinik memberikan informasi yang jelas di media sosial), dan ketiga adalah pada atribut pertanyaan ke – 3 (Sarana dan prasarana yang diberikan lengkap dan layak untuk digunakan).

E. Hasil perhitungan kualitas layanan tiap dimensi

Tahapan selanjutnya adalah menghitung kualitas layanan per dimensi, perhitungan ini dilakukan dengan menghitung jumlah nilai gap dan rata – rata (mean) nilai gap dari setiap atribut yang ada. Perhitungan ini digunakan untuk melihat perbedaan nilai gap berdasarkan dimensi. Hasil dari perhitungan dapat dilihat sebagai berikut :

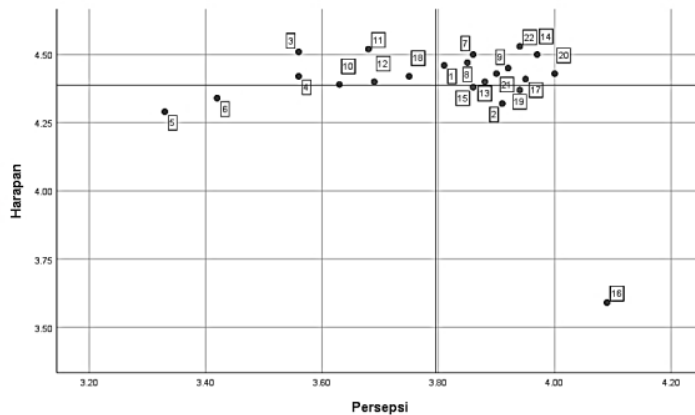
Table 8 Hasil Perhitungan Nilai Gap Perdimensi

Dimensi	Jumlah Nilai Gap	Rata – Rata Nilai Gap
Tangible (bukti fisik / tampilan fisik layanan)	-0,82	-0,205
Reliability (keandalan)	-1,17	-0,152
Responsiveness (ketanggapan)	-0,76	-0,125
Assurance (kepastian / jaminan)	-0,5	0
Emphaty (memahami keinginan pelanggan)	0	0

Hasil dari perhitungan kualitas layanan per dimensi menunjukkan, empat dimensi dari lima dimensi yang ada bernilai positif atau mendekati nol dan satu dimensi lagi bernilai negative. Dimensi pertama dengan nilai gap paling kecil yaitu 0 ditempati oleh dimensi emphaty, dimensi kedua dengan nilai gap -0,5 ditempati oleh dimensi assurance, dimensi ketiga dengan nilai gap -0,76 ditempati oleh dimensi responsivness, dimensi keempat dengan nilai gap -0,82 ditempati oleh dimensi tangible dan dimensi terakhir dengan nilai gap -1,17 ditempati oleh dimensi reliability.

F. Diagram kartesius

Pada tahapan ini, nilai rata – rata (mean) pada setiap instrument yang ada akan dimasukkan kedalam diagram kartesius. Nilai rata – rata (mean) tersebut akan menentukan posisi setiap instrument pertanyaan yang ada [6] dan akan ditentukan dengan menggunakan SPSS static 26. Hasil diagram kartesius tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2 Diagram Kartesius

7 Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan yang dilakukan pada tabel 4.9, nilai gap pada keseluruhan instrument pertanyaan termasuk dalam klasifikasi baik atau nilai gap rendah dikarenakan nilai servqual yang dimiliki mendekati angka positif atau nilai 0. Namun, dari 22 pertanyaan tersebut, 3 diantaranya mendapatkan nilai gap yang besar, pertanyaan tersebut berada di pertanyaan ke – 6 yaitu penyebaran informasi yang diberikan petugas klinik tersampaikan dengan baik, pertanyaan ke – 5 yaitu petugas klinik memberikan informasi yang jelas di social media, dan pertanyaan ke -3 sarana dan prasarana yang diberikan lengkap dan layak digunakan. Pada hasil perhitungan servqual per dimensi pada tabel 4.10, rata – rata nilai Gap mendekati nilai positif, ini artinya mahasiswa pengguna layanan telah merasa puas dengan kualitas kayanan yang diberikan. Setelah dilakukan perhitungan analisis tingkat kepuasan mahasiswa, maka perhitungan dapat dilanjutkan dengan menghitung nilai index tingkat kepuasan mahasiswa. Hasil dari perhitungan menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan mahasiswa mencapai 88,6 % atau 87% jika dibulatkan. Dengan persentase sebesar itu, maka tingkat kepuasan mahasiswa termasuk kedalam kriteria sangat puas.

H. SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan adalah 87 % dengan kriteria sangat puas. Terhadap nilai gap perdimensi menunjukkan dimensi kualitas layanan yang berpengaruh secara dominan terhadap pelayanan adalah dimensi reliability dengan nilai gap sebesar -1,17. Dengan demikian, nilai gap pada dimensi reliability memiliki nilai negatif yang cukup besar dibandingkan dengan dimensi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Melo, A. Paula, A. Melo, E. Kemper, A. Paula, And M. Mariano, "Sciencedirect The Healthqal Model : Evaluating The Quality Of Health Service In The Federal District , Brazil The Healthqal Model : Evaluating The Quality Of Health Service In The Federal District , Brazil," Vol. 00, 2022.
- [2] J. D. German *Et Al.*, "Choosing A Package Carrier During Covid-19 Pandemic: An Integration Of Pro-Environmental Planned Behavior (Pepb) Theory And Service Quality (Servqual)," *J. Clean. Prod.*, Vol. 346, Apr. 2022, Doi: 10.1016/J.jclepro.2022.131123.

- [3] S. Nurmawan, "Factors Related To The Satisfaction Level Of Pregnant Mothers In Antenatal Care Services Hutabayu Puskesmas, Simalungun Regency In 2022," *Sci. Midwifery*, Vol. 10, No. 4, Pp. 3440–3447, 2022, Doi: 10.35335/Midwifery.V10i4.849.
- [4] X. Liu, Z. Kao, X. Liu, And Z. Kao, "Sciencedirect Research On Influencing Factors Of Customer Satisfaction Of E- Research On Influencing Factors Of Customer Satisfaction Of E- Commerce Of Characteristic Agricultural Products Commerce Of Characteristic Agricultural Products," 2022.
- [5] N. Nugraha, D. S. Mulyati, I. Bachtiar, And C. Nursagita, "Measurement Of Quality Services In The Laboratory," In *Iop Conference Series: Materials Science And Engineering*, 2020, Vol. 830, No. 4. Doi: 10.1088/1757-899x/830/4/042009.
- [6] Henmaidi, Jonrinaldi, And H. Yenny, "Evaluation Of Service Quality Of Public Transportation (Study Case Of Trans Padang)," *Iop Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, Vol. 1003, No. 1, 2020, Doi: 10.1088/1757-899x/1003/1/012030.
- [7] A. R. Prayudha, S. Sumarto, And A. G. Abdullah, "Analysis Of Student Satisfaction Of Upi Spot E-Learning Services In Upi Postgraduate Bandung, Indonesia, Using The Fuzzy-Servqual Method," In *Iop Conference Series: Materials Science And Engineering*, 2020, Vol. 830, No. 3. Doi: 10.1088/1757-899x/830/3/032009.
- [8] F. E. Setyaningrum, "Customer Satisfaction Index (Csi) And Importance Performance Analysis (Ipa) Methods Of Exclusive Matte Lip Cream," *Ijiem - Indones. J. Ind. Eng. Manag.*, Vol. 1, No. 2, 2020, Doi: 10.22441/Ijiem.V1i2.10220.
- [9] E. Sutinah And O. R. Simamora, "Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Bpjs Kesehatan," *J. Inform.*, Vol. 5, No. 1, Pp. 90–101, 2018, Doi: 10.31311/Ji.V5i1.2944.
- [10] I. G. A. W. Herawan, J. Hutabarat, And D. Gustopo, "Analisis Kualitas Pelayanan Di Puskesmas X Menggunakan Metode Servqual Dan Saran Perbaikannya," *J. Teknol. Dan Manaj. Ind.*, Vol. 3, No. 1, Pp. 34–40, 2017, Doi: 10.36040/Jtmi.V3i1.175.
- [11] W. Niawati, N. Berliana, And R. Marisdayana, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Kenali Besar Kota Jambi," *J. Healthc. Technol. Med.*, Vol. 6, No. 2, 2020, Doi: 10.33143/Jhtm.V6i2.1039.
- [12] A. Sani And B. Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Poliklinik Gigi Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Bangka Tengah."
- [13] R. Hasan And A. Zaky, "Analisis Atribut Kualitas Pelayanan Pasien Di Puskesmas Harapan Raya," *J. Hosp. Adm. Manag.*, Vol. 3, No. 1, 2022, Doi: 10.54973/Jham.V3i1.220.
- [14] B. Hasibuan And L. Ratnasari, "Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Musik Studio Dengan Metode Servqual," *J. Teknol. Dan Manaj.*, Vol. 19, No. 2, 2021, Doi: 10.52330/Jtm.V19i2.33.
- [15] Harminto, W. I. Fipiana, And V. Lusia, "Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum Di Klinik Cipinang Jakarta Dengan Metode Servqual," *J. Manajemen Fe-Ulb*, Vol. 9, No. 2, Pp. 102–111, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/Manajemen/Article/View/912/823>

- [16] C. Ritawany Sinaga, N. Febria Leswana, P. S. Studi, And F. Stikes Dirgahayu Samarinda, "Evaluation Of The Level Of Patient Satisfaction With Pharmaceutical Services At Apotek X Evaluasi Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Apotek X," *J. Pharm. Sci.*, Vol. 5, 2022.
- [17] N. Irawan, "Kepuasan Pelanggan Klinik Mata Graha Mirza Dengan Menggunakan Servqual Dan Importance Performance Analysis Pada Gelombang Ketiga Covid 19 Di Indonesia," *J. Manova*, Vol. V, Pp. 2685–4716, 2022.
- [18] M. Dirang And I. Iriani, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual Dan Triz," *Juminten*, Vol. 2, No. 1, 2021, Doi: 10.33005/Juminten.V2i1.141.

Analysis of the Level of Satisfaction with the Quality of Clinical Services Using the Servqual Method

ORIGINALITY REPORT

17%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	adoc.pub Internet	65 words — 2%
2	ojs.uma.ac.id Internet	55 words — 2%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet	50 words — 1%
4	www.researchgate.net Internet	38 words — 1%
5	repository.uma.ac.id Internet	23 words — 1%
6	Entin Sutinah, Odilia Rosdiana Simamora. "Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan", Jurnal Informatika, 2018 Crossref	21 words — 1%
7	id.scribd.com Internet	20 words — 1%
8	docplayer.info Internet	18 words — 1%

9	repository.ub.ac.id Internet	18 words — 1%
10	akrabjuara.com Internet	17 words — < 1%
11	core.ac.uk Internet	16 words — < 1%
12	eprints.ums.ac.id Internet	16 words — < 1%
13	jurnal.usahid.ac.id Internet	13 words — < 1%
14	repository.akfarsam.ac.id Internet	13 words — < 1%
15	repository.unpad.ac.id Internet	13 words — < 1%
16	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet	12 words — < 1%
17	garuda.kemdikbud.go.id Internet	12 words — < 1%
18	m.moam.info Internet	12 words — < 1%
19	repository.uksw.edu Internet	11 words — < 1%
20	www.giikorea.co.kr Internet	11 words — < 1%

digilib.uns.ac.id

21	Internet	10 words — < 1%
22	jurnal.ibik.ac.id Internet	10 words — < 1%
23	jurnal.unimed.ac.id Internet	10 words — < 1%
24	perpustakaan.akuntansipoliban.ac.id Internet	10 words — < 1%
25	R Adhi Satria, Indrawati Yuhertiana. "Perilaku Generasi Millenial dalam Pengambilan Keputusan Berinvestasi di Pasar Modal", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2023 Crossref	9 words — < 1%
26	journal.unhas.ac.id Internet	9 words — < 1%
27	repository.uinjkt.ac.id Internet	9 words — < 1%
28	www.slideshare.net Internet	9 words — < 1%
29	Al Balushi, Talal Ali Hashim. "Effect of Customer Service Modernization on Customer Satisfaction in Shell Petrol Stations in Oman.", The British University in Dubai, 2023 ProQuest	8 words — < 1%
30	de.scribd.com Internet	8 words — < 1%
31	dspace.uui.ac.id Internet	

8 words — < 1%

32 eprints.uny.ac.id
Internet

8 words — < 1%

33 reridayanti.wordpress.com
Internet

8 words — < 1%

34 www.linkedin.com
Internet

8 words — < 1%

35 Ratnawaty Marginingsih, Isnurrini Hidayat
Susilowati, Wiwik Widiyanti. "Analisis Tingkat
Kepuasan Masyarakat Melalui Pelayanan Informasi Pada
Aplikasi KRL Access", Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi,
Manajemen, dan Bisnis, 2020
Crossref

7 words — < 1%

36 repository.radenintan.ac.id
Internet

6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE MATCHES OFF