

# JITE (Journal of Informatics and Telecommunication Engineering)

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jite> DOI : 10.31289/jite.v7i2.11171



Received: 05 January 2024

Accepted: 27 January 2024

Published: 31 January 2024

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

Ali Ibrahim1\*), Lesa Fitriani2), Endang Lestari 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](mailto: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 agar pengguna layanan dapat merasa puas. 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 disebarakan 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% dengan kategori sangat puas dan dimensi kualitas yang berpengaruh secara dominan adalah dimensi reliability dengan nilai Gap sebesar -1,17. Dengan analisis diagram kartesius, instrument pertanyaan yang termasuk kedalam kuadran I dan kuadran II memiliki peluang untuk diperbaiki dan dipertahankan dalam kualitasnya agar bisa mendapatkan respon yang lebih baik kedepannya. Dengan adanya penelitian ini, maka dapat menjadi pertimbangan UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya untuk melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan disetiap dimensinya, terutama yang termasuk dalam kategori penting dan mempertahankan kualitas layanan yang sebelumnya telah mendapatkan respon yang baik.

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

### Abstract

The influence of the globalization era has increased the use of health facilities in society. This increase requires agencies to provide the best possible service to customers. UPT. The Sriwijaya University Health Clinic as one of the providers of health facilities has also experienced the impact of this increase, therefore this agency continues to provide the best service and makes improvements in the services provided so that service users can feel satisfied. The aim of this research is to determine the level of student satisfaction with services at UPT. Sriwijaya University Health Clinic and which dimensions of service quality have a dominant influence on student satisfaction levels. This research involved 117 respondents from all students and was distributed via 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 research results show that from the total, the level of student satisfaction is at a percentage of 87% in the very satisfied category and the quality dimension that has a dominant influence is the reliability dimension with a Gap value of -1.17. With Cartesian diagram analysis, the question instruments included in quadrant I and quadrant II have the opportunity to be improved and maintained in quality so that they can get better responses in the future. With this research, it can be taken into consideration by UPT. Sriwijaya University Health Clinic to improve the quality of services provided in every dimension, especially those included in the important category and maintain the quality of services that previously received a good response.

**Keywords:** Service Quality, Satisfaction Level, Servqual Method.

**How to Cite:** Ibrahim, A., Fitriani, L., Ruskan, E. L., Sevtiyuni, P. E., & Suarli, P. P. (2024). Analysis of the Level of Satisfaction with the Quality of Clinical Services Using the Servqual Method. *JITE (Journal of Informatics and Telecommunication Engineering)*, 7(2), 385-396

## I. PENDAHULUAN

Pengaruh era globalisasi yang terlihat dalam masyarakat salah satunya adalah peningkatan dalam penggunaan fasilitas kesehatan (Melo et al., 2022). Dengan adanya peningkatan ini, suatu instansi harus memberikan layanan sebaik mungkin terhadap pelanggan. Seperti yang dikatakan oleh Hayashi, salah satu penghalang dalam penentuan seberapa puas pelanggan terhadap layanan adalah adanya kualitas layanan yang buruk (German et al., 2022). Maka dari itu, suatu instansi dapat memperbaiki dirinya sendiri dengan melakukan evaluasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa yang diberikan (Manalu & Siringoringo, 2020). 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 (Nurmawan, 2022). 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. 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 (Nugraha et al., 2020). Pengukuran layanan dapat dilakukan dengan menggunakan 5 dimensi kualitas layanan, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Henmaidi et al., 2020). 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.

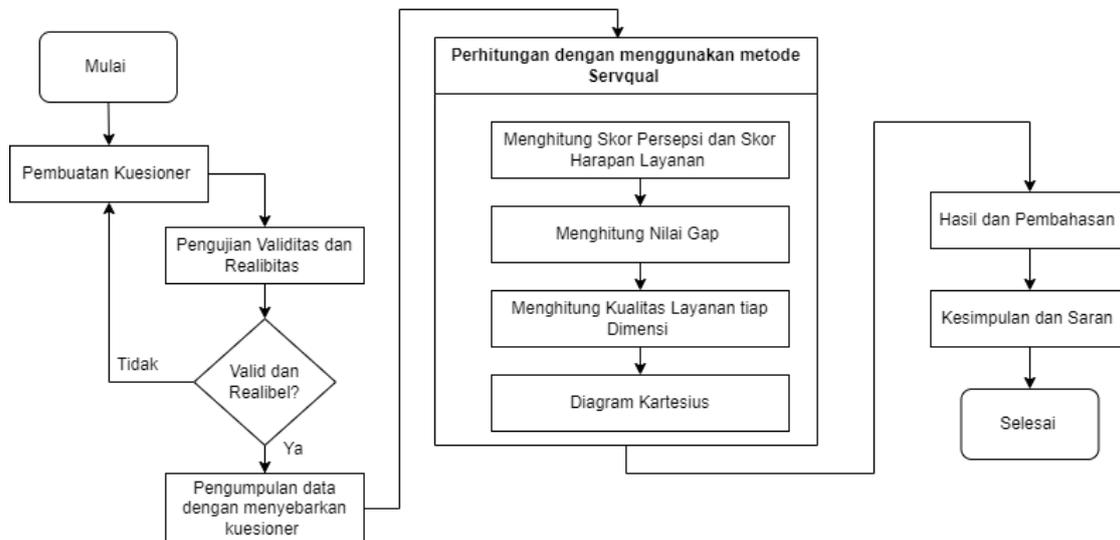
Pada studi kasus yang diambil pada PT. Balistha Gapala Nandya, penelitian dilakukan untuk mengetahui kondisi pelayanan pada instansi yang menjadi objek penelitian dan upaya yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan sebagai penyedia jasa *maintenance elevator*. Dengan menggunakan metode *servqual*, hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa pengguna layanan tersebut masih belum puas dengan layanan dari perusahaan. Pernyataan ini didukung dengan perbedaan nilai *GAP negative* antara *actual performance* dan harapan (Sahita et al., 2021).

Penelitian lainnya yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan ruang tunggu pada Pelabuhan Tanjung Perak. Dengan menggunakan metode *servqual* dan metode *TRIZ* (Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch) sebagai metode yang digunakan untuk metode perbaikan kualitas. hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan masih belum memenuhi harapan dari pengguna ruang tunggu tersebut. Dengan kata lain, pengguna masih belum puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelabuhan Tanjung Perak juga perlu memperhatikan peningkatan kualitas layanan dengan menyesuaikan Langkah - Langkah efektif yang telah ditemukan oleh metode *TRIZ* yang akan disesuaikan berdasarkan kapasitas dan kondisi pelabuhan (Dirang & Iriani, 2021).

Dari kedua contoh penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, keduanya memiliki persamaan dengan penelitian yang diteliti saat ini karena sama - sama mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Akan tetapi kedua penelitian tersebut tidak melakukan analisa menggunakan diagram kartesius sebagai penentuan perbaikan prioritas. Maka dari itu, penulis menambahkan penggunaan diagram kartesius agar dapat menentukan perbaikan 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 (German et al., 2022) berupa google form menggunakan skala 5 (Henmaidi et al., 2020).



**Gambar 1** kerangka penelitian

Pada penelitian ini, metode pengukuran kualitas layanan yang digunakan adalah metode Service quality dengan mengukur skor harapan dan skor persepsi yang didapatkan dari pengguna layanan. Dengan menggunakan 5 dimensi kualitas layanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Dari 5 dimensi tersebut akan dirincikan kedalam masing – masing atribut sebagai variable harapan dan variable persepsi. Evaluasi yang dilakukan akan mencakup perhitungan terhadap nilai kesenjangan (GAP) dalam masing – masing atribut pertanyaan yang terdapat dalam variable harapan dan persepsi berdasarkan nilai yang telah diberikan oleh pengguna layanan.

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 (Prayudha et al., 2020). Penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan margin of error sebesar 10% (Setyaningrum, 2020). Rumus slovin adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = Tingkat kekeliruan pengambilan sampel yang ditoleri (*margin of error*)

Dengan menggunakan rumus slovin dan berdasarkan data populasi yang didapatkan dari PPDikti kemendikbud maka hasil perhitungan yang didapatkan adalah :

$$n = \frac{28.934}{1 + 28.934 (0,1)^2}$$

$$n = 99,656$$

Hasil dari perhitungan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 99,656, maka dibulatkan menjadi 100 responden. Dalam (Silalahi & Kaunang, 2022) apabila sampel yang didapatkan 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.

Pegukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan prinsip penyusunan skala likert. Skala likert biasanya berupa data kualitatif, berupa sangat puas dan sangat tidak puas, kemudian diubah menjadi bentuk data kuantitatif. Pertanyaan yang diajukan oleh penulis akan dianalisis dan mengacu ke dalam 5 dimensi service quality (Sagir et al., 2021). Adapun skor penilaian berdasarkan skala likert sebagai berikut :

Skor Penilaian			
Variable Persepsi		Variabel Harapan	
Tidak Puas (TP)	1	Tidak Penting (TP)	1
Kurang Puas (KP)	2	Kurang Penting (KP)	2
Cukup Puas (CP)	3	Cukup Penting (CP)	3
Puas (P)	4	Penting (P)	4
Sangat Puas (SP)	5	Sangat Penting (SP)	5

Untuk mendapatkan hasil dari perhitungan menggunakan metode servqual, maka dilakukan perhitungan nilai skor persepsi dan nilai skor harapa. Tahapan ini digunakan untuk mendapatkan total keseluruhan dari jumlah skor yang diberikan oleh responden. Nilai tersebut akan dijabarkan untuk melihat seberapa banyak skor perskala dari setiap atribut yang diberikan oleh mahasiswa Universitas Sriwijaya. Setelah mendapatkan nilai skor persepsi dan nilai skor harapan dari masing – masing atribut pertanyaan, perhitungan nilai Gap (kesenjangan) dapat dilakukan. Sebelum itu, Langkah yang dapat dilakukan adalah melakukan perhitungan rata – rata (setiap instrument pertanyaan dari skor persepsi dan skor harapan).

Untuk mendapatkan nilai Gap, maka dilakukan pengurangan antara nilai rata – rata dari skor persepsi dan skor harapan. Dalam (Hasibuan & Ratnasari, 2021) perhitungan nilai Gap dapat dilakukan dengan rumus berikut :

$$\text{Skor servqual} = \text{skor persepsi} - \text{skor harapan} \quad (2)$$

Setelah mendapatkan nilai Gap tersebut, maka dilakukan perhitungan kualitas layanan tiap dimensi yang ada pada service quality. Perhitungan ini dilakukan untuk menentukan tindakan perbaikan kualitas pelayanan yang akan diberikan. Kemudian tahapan terakhir adalah melakukan Analisa berdasarkan diagram kartesius menggunakan software SPSS static 26. Dalam Analisa diagram kartesius (Sagir et al., 2021), akan dibagi menjadi 4 kuadran, yaitu :

Kuadran I, merupakan wilayah yang memuat faktor – faktor dengan nilai harapan tinggi dari sudut pandang pengguna. Akan tetapi pada kenyataannya, kenyataan yang diperoleh masih rendah.

Kuadran II, wilayah dengan faktor -faktor dengan nilai harapan tinggi dari sudut pandang pelanggan dan dalam kenyataan pelanggan. Variable yang berada pada kuadran ini harus dipertahankan karena memiliki keunggulan tersendiri.

Kuadran III, pada kudran ini, pelanggan tidak mempunyai harapan tinggi terhadap faktor – faktor yang ada. Kuadran ini juga mempunyai pengaruh kecil terhadap manfaat yang dirasakan pelanggan.

Kuadran IV, merupakan wilayah yang Dimana pelanggan tidak memiliki harapan tinggi dalam faktor yang ada. Akan tetapi nilai kenyataan yang diterima termasuk kedalam kategori tinggi sehingga dirasa berlebihan. Pada kuadran ini, variable yang termasuk dapat dipertimbangkan untuk dikurangi guna menghemat biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Penyusunan Kuisisioner

Penyusunan kuesioner 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 <i>Servqual</i>
Ruang tunggu yang didatangi pasien / pengunjung dalam keadaan bersih	<i>Tangible</i> (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	<i>Reliability</i> (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	<i>Responsiveness</i> (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	<i>Assurance</i> (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	<i>Empathy</i> (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).

**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 / pengunjung	0.794	0.339	Valid
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

Instrumen Pertanyaan	r Hitung Persepsi	r Tabel	Ket
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
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

	Cronbach's Alpha	N of Items	Standard	Ket
<b>Instrumen Pertanyaan Persepsi</b>	0.959	22	0.70	Reliabel
<b>Instrumen Pertanyaan Harapan</b>	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 disebarakan 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

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 rekapitulasi perhitungan skor harapan terhadap layanan, dapat dilihat sebagai berikut :

**Table 6 Hasil Perhitungan Skor Harapan Terhadap Layanan**

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	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

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Nilai Kepuasan (Persepsi)	Nilai Kepentingan (Harapan)	Nilai Servqual
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 pelanggan)	P18	3,75	4,42	-0,67
	P19	3,94	4,37	-0,43
	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 :

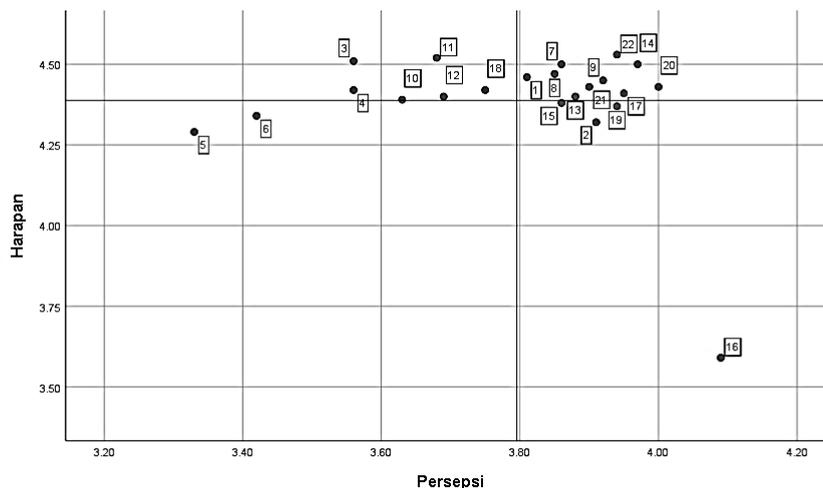
**Table 8** Hasil Perhitungan Nilai Gap Perdimensi

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 tempati oleh dimensi emphaty, dimensi kedua dengan nilai gap -0,5 ditempati oleh dimensi assurance, dimensi ketiga dengan nilai gap -0,76 ditempati oleh dimensi responsiveness, dimensi keempat dengan nilai gap -0,82 di tempati 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 (Henmaidi et al., 2020) dan akan ditentukan dengan menggunakan SPSS static 26. Hasil diagram kartesius tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2 Diagram Kartesius

## G. Pembahasan

Penelitian yang dilakukan mencakup tentang perhitungan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh UPT. Klinik Kesehatan Universitas sriwijaya. Responden yang dipilih oleh penulis berasal dari mahasiswa Universitas Sriwijaya. Penelitian disebarakan secara acak kepada mahasiswa. Hasil yang didapatkan, sebanyak 117 mahasiswa yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.

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.

Berdasarkan analisis diagram kartesius, dimensi kualitas layanan yang mendekati rata - rata nilai Gap negative termasuk kedalam dimensi yang cukup penting. Dimensi tersebut adalah dimensi *tangible*, dimensi *reliability*, dan dimensi *responsiveness*. Instrument pertanyaan yang termasuk kedalam kuadran I dan kuadran II memiliki peluang untuk diperbaiki dan dipertahankan dalam kualitasnya agar bisa mendapatkan respon yang lebih baik kedepannya.

Dengan adanya penelitian ini, maka UPT. Klinik Kesehatan Universitas Sriwijaya dapat melakukan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan disetiap dimensinya, terutama yang termasuk dalam kategori penting dan mempertahankan kualitas layanan yang sebelumnya telah mendapatkan respon yang baik.

## IV. 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

- Dirang, M., & Iriani, I. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual Dan Triz. *JUMINTEN*, 2(1). <https://doi.org/10.33005/juminten.v2i1.141>
- German, J. D., Redi, A. A. N. P., Prasetyo, Y. T., Persada, S. F., Ong, A. K. S., Young, M. N., & Nadlifatin, R. (2022). Choosing a package carrier during COVID-19 pandemic: An integration of pro-environmental planned behavior (PEPB) theory and service quality (SERVQUAL). *Journal of Cleaner Production*, 346(March), 131123. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2022.131123>
- Hasibuan, B., & Ratnasari, L. (2021). Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Musik Studio dengan Metode Servqual. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 19(2). <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.33>
- Henmaidi, Jonrinaldi, & Yenny, H. (2020). Evaluation of Service Quality of Public Transportation (Study Case of Trans Padang). *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1003(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/1003/1/012030>
- Manalu, M. R., & Siringoringo, R. (2020). ... Bangun Aplikasi untuk Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademis AMIK Imelda Medan dengan Menggunakan Algoritma Servqual. *Jurnal Teknik Informatika UNIKA Santo ...*, 05, 220–228. <http://103.76.21.184/index.php/JTIUST/article/view/999>
- Melo, A., Paula, A., Melo, A., Kemper, E., Paula, A., & Mariano, M. (2022). *ScienceDirect The HEALTHQUAL model : Evaluating the Quality of Health Service in the Federal District , Brazil The HEALTHQUAL model : Evaluating the Quality of Health Service in the Federal District , Brazil*. 00.
- Nugraha, N., Mulyati, D. S., Bachtiar, I., & Nursagita, C. (2020). Measurement of quality services in the laboratory. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 830(4). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/830/4/042009>
- Nurmawan, S. (2022). Factors Related to the Satisfaction Level of Pregnant Mothers in Antanetal Care Services Hutabayu Puskesmas, Simalungun Regency in 2022. *Science Midwifery*, 10(4), 3440–3447. <https://doi.org/10.35335/midwifery.v10i4.849>
- Prayudha, A. R., Sumarto, S., & Abdullah, A. G. (2020). Analysis of student satisfaction of UPI SPOT e-learning services in UPI postgraduate Bandung, Indonesia, using the Fuzzy-Servqual Method. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 830(3). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/830/3/032009>
- Sagir, J., Abubakar, A., & Septiani, E. (2021). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN PENDIDIKAN PADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS MATARAM. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 9(2), 237–256. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v9i2.176>
- Sahita, P. P., Hutabarat, J., & Budiharti, N. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus PT.Balistha Gapala Nandya). *JURNAL TEKNOLOGI DAN MANAJEMEN INDUSTRI*, 7(1). <https://doi.org/10.36040/jtmi.v7i1.3363>
- Setyaningrum, F. E. (2020). Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods of Exclusive Matte Lip Cream. *IJIEM - Indonesian Journal of Industrial Engineering and Management*, 1(2). <https://doi.org/10.22441/ijiem.v1i2.10220>
- Silalahi, B. S., & Kaunang, F. J. (2022). Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano. *TeIKa*, 12(02), 121–133. <https://doi.org/10.36342/teika.v12i02.2957>