

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan analisis hasil penelitian ini dimulai dari uji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis deskriptif (deskripsi variabel penelitian) dan kemudian dilanjutkan dengan analisis kuantitatif yaitu analisis *Importance Performance Analysis*. Dalam bab sebelumnya telah dijelaskan bahwa pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor.

Dalam penelitian ini disebarakan 100 kuesioner pada 100 responden. Kuesioner yang dikembalikan sebanyak 100 eksemplar, jadi respon *rate*-nya sebanyak 100,0%. Kuesioner yang terjawab lengkap dan layak dianalisis dalam penelitian ini sebanyak 100 kuesioner. Rincian perolehan kuesioner dalam penelitian ini dapat dilihat pada lampiran rekapitulasi data. Setelah data terkumpul, kemudian data diedit (*editing*), diberi kode (*coding*), dan ditabulasikan (*tabulating*).

#### **A. Analisis Data**

##### **1. Deskripsi Responden**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 100 reponden, maka dapat diidentifikasi mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

**Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor**

Karakteristik	Parameter	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Pria	11	11,0
	Wanita	89	89,0
Pendidikan	SMA/K	44	44,0
	Diploma	22	22,0
	S1	34	34,0
Pekerjaan	Buruh	9	9,0
	Dosen	1	1,0
	IRT	45	45,0
	Karyawan	27	27,0
	PNS	18	18,0
Total		100	100,0

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah wanita sebanyak 89 (89,0%) responden dan pria sebanyak 11 (11,0%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor lebih banyak dari jenis kelamin wanita yang ditemui pada saat penelitian.

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar berpendidikan SMA/K sebanyak 44 (44,0%) responden dan sebagian kecil berpendidikan Diploma sebanyak 22 (22,0%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi pendidikan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor kebanyakan berpendidikan tingkat menengah.

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar bekerja sebagai IRT sebanyak 45 (45,0%) responden dan sebagaian kecil bekerja sebagai Dosen sebanyak 1 (1,0%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi pekerjaan, pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor didominasi oleh ibu rumah tangga.

## 2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Berikut ini hasil pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian:

**Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kinerja**

Item	rx <sub>y</sub>	r-tabel	Keterangan
<i>Reliability</i>			
BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor pelayanannya selalu tepat waktu.	0,622	0,195	Valid
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan	0,653	0,195	Valid
Pelayanan pasien BPJS Kesehatan oleh petugas cepat dan tepat waktu	0,388	0,195	Valid
Pasien BPJS Kesehatan merasa nyaman dan aman menggunakan jasa Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor ini.	0,439	0,195	Valid
<i>Responsive</i>			
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor menanggapi kebutuhan pasien sesuai dengan yang diinginkan	0,533	0,195	Valid
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dengan sigap melayani keluhan pasien BPJS Kesehatan.	0,541	0,195	Valid
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan informasi yang lengkap pada pasien BPJS Kesehatan	0,622	0,195	Valid

<i>Assurance</i>			
Pengetahuan dan kecakapan petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor yang baik dalam setiap bidangnya.	0,533	0,195	Valid
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien (peserta BPJS Kesehatan)	0,649	0,195	Valid
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa pasien (peserta BPJS Kesehatan).	0,388	0,195	Valid
<i>Emphathy</i>			
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan perhatian secara individual kepada pasien BPJS Kesehatan.	0,459	0,195	Valid
Pelayanannya ramah dan sopan.	0,342	0,195	Valid
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan kesan yang baik kepada pasien BPJS Kesehatan.	0,508	0,195	Valid
<i>Tangible</i>			
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki ruang yang bersih.	0,448	0,195	Valid
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor berpenampilan rapi	0,727	0,195	Valid
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor menyediakan fasilitas AC dan TV yang baik.	0,279	0,195	Valid
BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki halaman/ruangan yang luas.	0,403	0,195	Valid
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki ruang tunggu yang nyaman.	0,462	0,195	Valid
Klinik pratama Rabbani Medika Bogor memiliki tempat parkir yang luas dan mudah dijangkau.	0,222	0,195	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Dari Tabel 4.2 tersebut di atas dapat diketahui bahwa  $r_{xy} > 0,195$ , sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* adalah valid.

**Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kepentingan**

<b>Item</b>	<b>rx<sub>y</sub></b>	<b>r-tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b><i>Reliability</i></b>			
BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor pelayanannya selalu tepat waktu.	0,710	0,195	Valid
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan	0,689	0,195	Valid
Pelayanan pasien BPJS Kesehatan oleh petugas cepat dan tepat waktu	0,553	0,195	Valid
Pasien BPJS Kesehatan merasa nyaman dan aman menggunakan jasa Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor ini.	0,754	0,195	Valid
<b><i>Responsive</i></b>			
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor menanggapi kebutuhan pasien sesuai dengan yang diinginkan	0,401	0,195	Valid
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dengan sigap melayani keluhan pasien BPJS Kesehatan.	0,478	0,195	Valid
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan informasi yang lengkap pada pasien BPJS Kesehatan	0,474	0,195	Valid
<b><i>Assurance</i></b>			
Pengetahuan dan kecakapan petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor yang baik dalam setiap bidangnya.	0,450	0,195	Valid
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien (peserta BPJS Kesehatan)	0,635	0,195	Valid
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa pasien (peserta BPJS Kesehatan).	0,674	0,195	Valid
<b><i>Emphathy</i></b>			
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan perhatian secara individual kepada pasien BPJS Kesehatan.	0,363	0,195	Valid
Pelayanannya ramah dan sopan.	0,495	0,195	Valid
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan kesan yang baik kepada pasien BPJS Kesehatan.	0,589	0,195	Valid

<i>Tangible</i>			
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki ruang yang bersih.	0,637	0,195	Valid
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor berpenampilan rapi	0,657	0,195	Valid
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor menyediakan fasilitas AC dan TV yang baik.	0,735	0,195	Valid
BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki halaman/ruangan yang luas.	0,770	0,195	Valid
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki ruang tunggu yang nyaman.	0,450	0,195	Valid
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki tempat parkir yang luas dan mudah dijangkau.	0,301	0,195	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Dari Tabel 4.3 tersebut di atas dapat diketahui bahwa nilai  $r_{xy} > 0,195$ , sehingga seluruh pertanyaan dalam kuesioner pada item-item pertanyaan pada variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* adalah valid.

**Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Indikator Kinerja</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Reliability</i>	0,718	0,60	Reliabel
<i>Responsive</i>	0,725	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,696	0,60	Reliabel
<i>Emphathy</i>	0,614	0,60	Reliabel
<i>Tangible</i>	0,653	0,60	Reliabel
<b>Indikator Kepentingan</b>	<b>Cronbach Alpha</b>	<b>Nilai Kritis</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Reliability</i>	0,840	0,60	Reliabel
<i>Responsive</i>	0,640	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,752	0,60	Reliabel
<i>Emphathy</i>	0,661	0,60	Reliabel
<i>Tangible</i>	0,815	0,60	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Dari Tabel 4.4 tersebut di atas dapat diketahui bahwa koefisien *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  sehingga seluruh pertanyaan

dalam kuesioner pada variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* adalah reliabel.

### **3. Analisis Importance-Performance**

#### **a. Analisis Deskripsi pada Variabel Kinerja dan Kepentingan**

Kriteria:

Kinerja lebih kecil Kepentingan = Tidak Puas

Kinerja sama dengan Kepentingan = Puas

Kinerja lebih besar Kepentingan = Sangat Puas

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan pada Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dan apa dimensi kualitas pelayanan yang memiliki kinerja tinggi dan memerlukan perbaikan. Analisis data ini melalui dua tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis kuantitatif.

Berikut ini hasil perhitungannya:

**Tabel 4. 5 Penilaian Responden terhadap Dimensi *Reliability***

Item	Mean Kinerja	Mean Kepentingan	Gap	Keterangan
BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor pelayanannya selalu tepat waktu.	2,78	3,27	-0,49	Tidak Puas
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan	2,74	3,39	-0,65	Tidak Puas
Pelayanan pasien BPJS Kesehatan oleh petugas cepat dan tepat waktu	2,92	3,47	-0,55	Tidak Puas
Pasien BPJS Kesehatan merasa nyaman dan aman menggunakan jasa Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor ini.	2,96	3,40	-0,44	Tidak Puas
Rata-rata	2,85	3,37	-0,52	Tidak Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel 4.5 di atas dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *reliability* Kinerja dan Kepentingan pelayanan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor, Setuju dan Sangat Penting (2,85 dan 3,37, akan tetapi nilai kinerja masih lebih kecil kepentingan atau belum memuaskan). Hal ini menunjukkan bahwa BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor pelayanannya selalu tepat waktu, Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan, pelayanan pasien BPJS Kesehatan oleh petugas cepat dan tepat waktu, dan pasien BPJS Kesehatan merasa nyaman dan aman menggunakan jasa Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor ini.



**Tabel 4. 6 Penilaian Responden terhadap Dimensi *Responsive***

Item	Mean Kinerja	Mean Kepentingan	Gap	Keterangan
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor menanggapi kebutuhan pasien sesuai dengan yang diinginkan	2,81	3,23	-0,42	Tidak Puas
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dengan sigap melayani keluhan pasien BPJS Kesehatan.	2,96	3,27	-0,31	Tidak Puas
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan informasi yang lengkap pada pasien BPJS Kesehatan	2,94	3,43	-0,49	Tidak Puas
Rata-rata	2,90	3,31	-0,41	Tidak Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel 4.6 di atas dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *responsive* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor, Setuju dan Sangat Penting (2,90 dan 3,31, akan tetapi nilai kinerja masih lebih kecil kepentingan atau belum memuaskan). Hal ini menunjukkan bahwa petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor menanggapi kebutuhan pasien sesuai dengan yang diinginkan, petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dengan sigap melayani keluhan pasien BPJS Kesehatan, dan petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan informasi yang lengkap pada pasien BPJS Kesehatan.

**Tabel 4. 7 Penilaian Responden terhadap Dimensi Assurance**

Item	Mean Kinerja	Mean Kepentingan	Gap	Keterangan
Pengetahuan dan kecakapan petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor yang baik dalam setiap bidangnya.	3,15	3,32	-0,17	Tidak Puas
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien (peserta BPJS Kesehatan)	3,07	3,31	-0,24	Tidak Puas
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa pasien (peserta BPJS Kesehatan).	2,99	3,40	-0,41	Tidak Puas
Rata-rata	3,07	3,34	-0,27	Tidak Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel 4.7 di atas dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *assurance* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor, Setuju dan Sangat Penting (3,07 dan 3,34, akan tetapi nilai kinerja masih lebih kecil kepentingan atau belum memuaskan). Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan kecakapan petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor yang baik dalam setiap bidangnya, petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien (peserta BPJS Kesehatan), dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor

bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa pasien (peserta BPJS Kesehatan).

**Tabel 4. 8 Penilaian Responden terhadap Dimensi *Empathy***

Item	Mean Kinerja	Mean Kepentingan	Gap	Keterangan
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan perhatian secara individual kepada pasien BPJS Kesehatan.	2,84	3,18	-0,34	Tidak Puas
Pelayanannya ramah dan sopan.	3,18	3,49	-0,31	Tidak Puas
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan kesan yang baik kepada pasien BPJS Kesehatan.	3,05	3,22	-0,17	Tidak Puas
Rata-rata	3,02	3,30	-0,28	Tidak Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel 4.8 di atas dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *emphathy* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor, Setuju dan Sangat Penting (3,02 dan 3,30, akan tetapi nilai kinerja masih lebih kecil kepentingan atau belum memuaskan). Hal ini menunjukkan bahwa petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan perhatian secara individual kepada pasien BPJS Kesehatan, pelayanannya ramah dan sopan, dan petugas BPJS

Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan kesan yang baik kepada pasien BPJS Kesehatan.

**Tabel 4. 9 Penilaian Responden terhadap Dimensi *Tangibels***

Item	Mean Kinerja	Mean Kepentingan	Gap	Keterangan
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki ruang yang bersih.	3,01	3,20	-0,19	Tidak Puas
Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor berpenampilan rapi	3,18	3,10	0,08	Tidak Puas
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor menyediakan fasilitas AC dan TV yang baik.	2,71	3,09	-0,38	Tidak Puas
BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki halaman/ruangan yang luas.	2,93	3,25	-0,32	Tidak Puas
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki ruang tunggu yang nyaman.	2,94	3,35	-0,41	Tidak Puas
Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki tempat parkir yang luas dan mudah dijangkau.	3,02	3,33	-0,31	Tidak Puas
Rata-rata	2,96	3,22	-0,26	Tidak Puas

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas dari 100 responden yang diambil sebagai sampel, diketahui kebanyakan responden menilai *tangible* dari Kinerja dan Kepentingan pelayanan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor, Setuju dan Penting (2,96 dan 3,22, akan tetapi nilai kinerja masih lebih kecil kepentingan atau belum memuaskan). Hal ini menunjukkan bahwa Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki ruang yang bersih, petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor berpenampilan rapi, Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor

menyediakan fasilitas AC dan TV yang baik, BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki halaman/ruangan yang luas, Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki ruang tunggu yang nyaman, dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki tempat parkir yang luas dan mudah dijangkau.

**b. Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja terhadap Kepentingan**

Sejumlah 100 responden Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor yang dijadikan responden dalam penelitian ini yaitu dimensi *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* telah diperoleh jawaban tingkat kesesuaian antara kinerja dengan kepentingan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor. Adapun kriteria dan hasil penelitian yang diperoleh dari masing-masing dimensi atau tingkat kesesuaian pada dimensi kinerja dengan kepentingan adalah sebagai berikut:

Kriteria:

Sangat Sesuai, jika tingkat kesesuaian  $> 100\%$

Sesuai, jika tingkat kesesuaian = 100%

Tidak Sesuai, jika tingkat kesesuaian  $< 100\%$

**Tabel 4. 10 Tingkat Kesesuaian Kinerja dengan Kepentingan**

Item/Dimensi	Kinerja	Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
<i>Reliability</i>			
1	2,78	3,27	85,02
2	2,74	3,39	80,83
3	2,92	3,47	84,15
4	2,96	3,40	87,06
Rata-rata	2,85	3,37	84,57
<i>Responsive</i>			
1	2,81	3,23	87,00
2	2,96	3,27	90,52
3	2,94	3,43	85,71
Rata-rata	2,90	3,31	87,61
<i>Assurance</i>			
1	3,15	3,32	94,88
2	3,07	3,31	92,75
3	2,99	3,40	87,94
Rata-rata	3,07	3,34	91,92
<i>Emphathy</i>			
1	2,84	3,18	89,31
2	3,18	3,49	91,12
3	3,05	3,22	94,72
Rata-rata	3,02	3,30	91,52
<i>Tangible</i>			
1	3,01	3,20	94,06
2	3,18	3,10	102,58
3	2,71	3,09	87,70
4	2,93	3,25	90,15
5	2,94	3,35	87,76
6	3,02	3,33	90,69
Rata-rata	2,96	3,22	91,93
<b>Rerata</b>	2,96	3,31	89,43

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.

Berdasarkan hasil analisis *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* dan *empaty* pada Tabel 4.10, bahwa aspek *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* masih belum memiliki tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama

Rabbani Medika Bogor (89,43% atau tingkat kesesuaian < 100%). Hal ini berarti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan dari dimensi tersebut masih belum sesuai dengan kepentingan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor. Variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* menunjukkan bahwa semua nilai kuantitatif Kinerja Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor sama dengan kuantitatif kepentingan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor, sehingga tingkat kesesuaian pada *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* adalah belum sesuai, ini berarti bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor merasa puas atas pelayanan melalui pengelolaan indikator-indikator yang ada pada dimensi dimensi *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor.

Secara rata-rata tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor masih belum memiliki kesesuaian dalam arti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dari dimensi tersebut masih belum sesuai

dengan kepentingan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor.

### c. Diagram Kartesius

Perhitungan rata-rata dari hasil kuesioner pada diagram kartesius dapat dilihat bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dengan kepentingan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor. Dimensi yang masuk pada kuadran A (*Keep up the Good Work*), kuadran B (*Concentrate Here*), kuadran C (*Possible Overkill*), kuadran D (*Low Priority*).

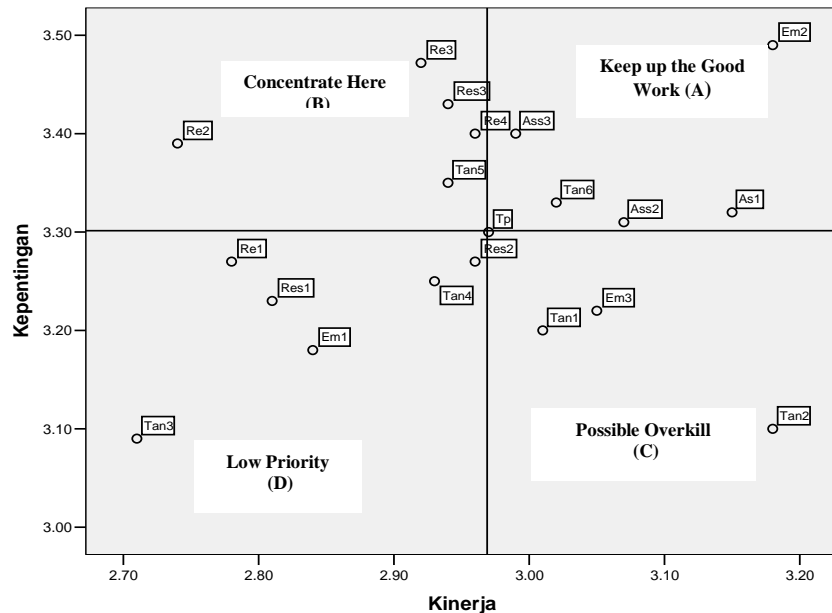
**Tabel 4. 11 Data Diagram Kartesius Dimensi Kinerja dengan Kepentingan**

Item	Kinerja	Kepentingan
1	2,78	3,27
2	2,74	3,39
3	2,92	3,47
4	2,96	3,40
5	2,81	3,23
6	2,96	3,27
7	2,94	3,43
8	3,15	3,32
9	3,07	3,31
10	2,99	3,40
11	2,84	3,18
12	3,18	3,49
13	3,05	3,22
14	3,01	3,20
15	3,18	3,10
16	2,71	3,09
17	2,93	3,25
18	2,94	3,35
19	3,02	3,33
<b>Means</b>	<b>2,96</b>	<b>3,31</b>

Sumber : Data Primer Diolah, 2018.



Berdasarkan data diagram kartesius dimensi kinerja dengan kepentingan ini dapat dibuat diagram cartesius item dimensi kinerja dengan kepentingan sebagai berikut.



**Gambar 4. 1 Diagram Cartesius Item Dimensi**

Penjelasan masing-masing kuadran :

**Kuadran A (*Keep up the Good Work*) :**

Item ini memiliki skor yang tinggi baik dari sisi tingkat kepentingan maupun kinerjanya. Aspek-aspek pada kategori ini merupakan aspek-aspek yang ideal, karena ini menunjukkan bahwa organisasi memiliki keunggulan di bidang-bidang yang dianggap penting oleh pelanggan (pasien peserta BPJS Kesehatan).

- 1) Pengetahuan dan kecakapan petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor yang baik dalam setiap bidangnya.
- 2) Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama mampu melakukan komunikasi yang efektif dengan pasien (peserta BPJS Kesehatan).
- 3) Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor bertanggung jawab terhadap keselamatan jiwa pasien (peserta BPJS Kesehatan).
- 4) Pelayanannya ramah dan sopan.
- 5) Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki tempat parkir yang luas dan mudah dijangkau.

Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor sudah merasa puas dengan pelayanan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dalam kuadran A dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor sudah mempertahankan masing-masing indikator tersebut. Pengelolaannya yang harus optimal dalam memenuhi tingkat kesesuaian antara nilai kepentingan/kepentingan dengan nilai Kinerja/pelaksanaan. Dengan hasil dari kuadran A, secara substantiv indikator-indikator tersebut tidak sekedar sebagai prioritas yang utama dengan pengoptimalan pengelolaan. Dalam penelitian ini diperoleh bahwa Kinerja yang dilakukan oleh pihak Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dinilai oleh pasien peserta BPJS Kesehatan di

Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dapat memuaskan pelanggan. Dengan hasil dari kuadran A, secara substantif indikator-indikator tersebut tidak sekedar sebagai prioritas yang utama dengan pengoptimalan pengelolaan.

Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogorsudah merasa puas dengan pelayanan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dalam kuadran A dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor sudah memprioritaskan masing-masing indikator tersebut. Pengelolaannya yang harus optimal dalam memenuhi tingkat kesesuaian antara nilai kepentingan/kepentingan dengan nilai Kinerja/pelaksanaan. Dengan demikian secara substantif indikator tersebut mempunyai prioritas rendah dan dianggap berlebihan dalam pengelolaannya. Akan tetapi lebih baik lagi jika sebagian perhatian dalam indikator-indikator pada kuadran A yang menjadi prioritas utama dalam pengelolaannya. Hal ini secara riil dalam penelitian ini Kinerja Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dinilai memberikan Kinerja yang memuaskan bagi para Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor.

**Kuadran B (*Concentrate Here*) :**

Item ini dengan tingkat kepentingan tinggi namun skor kinerja rendah. Hasil menunjukkan bahwa organisasi terlalu banyak terfokus

pada aspek-aspek yang berdampak kecil terhadap kepuasan pelanggan, sehingga sumberdaya yang semula dialokasikan pada aspek-aspek lain yang memiliki skor tingkat kepentingan tinggi namun kinerjanya rendah

- 1) BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor pelayanannya selalu tepat waktu.
- 2) Pelayanan pasien BPJS Kesehatan oleh petugas cepat.
- 3) Pasien BPJS Kesehatan merasa nyaman dan aman menggunakan jasa Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor ini.
- 4) Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan informasi yang lengkap pada pasien BPJS Kesehatan.
- 5) Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki ruang tunggu yang nyaman.

Dalam penelitian ini didapat bahwa Kinerja yang dilakukan oleh pihak Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dinilai oleh pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dapat memuaskan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor. Pihak Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor sudah memprioritaskan indikator-indikator dalam kuadran B tersebut untuk lebih ditingkatkan prestasinya dan pada kuadran B ini bahwa

pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan pihak Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor. Dengan demikian pihak Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor tidak hanya mempertahankan prestasinya, tetapi juga harus meningkatkan lagi nilai yang terkandung dalam indikator-indikator menjadi optimal sehingga kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor juga bisa dioptimalkan. Hal ini secara riil dalam penelitian ini Kinerja Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dalam memberikan pelayanannya kepada Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor sudah baik dan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor merasa puas.

**Kuadran C (*Possible Overkill*) :**

Item ini memiliki skor yang tinggi dari sisi tingkat kinerja namun memiliki skor yang rendah dari sisi kepentingan. Hasil ini menunjukkan letak Cukup Puasnya para pelanggan.

- 1) Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki ruang yang bersih.
- 2) Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor berpenampilan rapi.

- 3) Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan kesan yang baik kepada pasien BPJS Kesehatan.

Indikator-indikator yang ada di kuadran C ini di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan pada tingkat kepentingan/kepentingan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dan di atas nilai rata-rata keseluruhan dimensi kualitas pelayanan pada tingkat Kinerja/pelaksanaan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor. Dari hasil tersebut bahwa pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogordianggap merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor melalui indikator tersebut.

Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dianggap merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor melalui indikator tersebut. Dengan demikian secara substantif indikator tersebut mempunyai prioritas rendah dan dianggap berlebihan dalam pengelolaannya. Akan tetapi lebih baik lagi, jika sebagian perhatian dalam indikator-indikator pada kuadran C ini yang menjadi prioritas utama dalam pengelolaannya. Hal ini secara riil dalam penelitian ini

Kinerja Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dinilai memberikan kinerja yang memuaskan bagi para Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor.

**Kuadran D (*Low Priority*) :**

Item ini dengan skor tingkat kepentingan maupun kinerja bernilai rendah. Aspek-aspek yang termasuk ke dalam kelompok ini dapat diabaikan dari perhatian manajemen di masa-masa mendatang.

- 1) Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor menanggapi kebutuhan pasien sesuai dengan yang diinginkan.
- 2) Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dengan sigap melayani keluhan pasien BPJS Kesehatan.
- 3) Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan.
- 4) Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor menyediakan fasilitas AC dan TV yang baik.
- 5) BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memiliki halaman/ruangan yang luas.
- 6) Petugas BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor memberikan perhatian secara individual kepada pasien BPJS Kesehatan.

Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor merasa puas dengan pelayanan dalam kuadran D. Hal ini berarti bahwa meskipun pihak Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor menganggap bahwa indikator tersebut sebagai suatu item yang harus dikelola dengan kurang baik dan pengelolaan atas butir tersebut belum optimal. Hal ini secara riil dalam penelitian ini Kinerja Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dinilai memberikan rasa puas bagi Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogordengan Kinerja yang diberikan.

Implikasi dalam praktek pemasarannya bahwa Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor perlu memprioritaskan aspek yang paling rendah dinilai oleh konsumen yaitu aspek bukti fisik (*tangible*) pada item “Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor menyediakan fasilitas AC dan TV yang baik” dengan cara Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor menyediakan dalam kabinnya berupa fasilitas D yang lebih sejuk, dan menyediakan TV pada setiap kursi tempat duduknya. Dengan demikian, maka Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dapat mampu memberikan rasa pelayanan yang lebih nyaman dan memuaskan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor. Faktor ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan (pasien peserta BPJS Kesehatan),



tetapi kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang pelanggan harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

## **B. Pembahasan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat *performance* Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor, mengetahui tingkat *importance* pasien di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor, untuk mengetahui kepuasan peserta BPJS Kesehatan dengan mengevaluasi kualitas pelayanan ditinjau dari kesesuaian antara *importance* dan *performance* di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor, dan untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan dan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dalam memberikan pelayanan ( kinerja ) pasien peserta BPJS Kesehatan.

Kepuasan pasien merupakan hal yang sangat amat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, karena pasien mempunyai hak untuk memilih dalam menggunakan pelayanan kesehatan yang dianggapnya bermutu sehingga dapat memuaskan keinginannya. Salah satu cara untuk mengukur mutu jasa pelayanan adalah dengan mengukur

tingkat kepuasan pasien, hal ini penting sebagai acuan dalam membenahan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan yang optimal.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa kepuasan pasien peserta BPJS Kesehatan klinik pratama Rabbani Medika Bogor mencakup beberapa hal, dimulai dari pendaftaran sampai mendapatkan pelayanan petugas medis. Banyak hal yang mempengaruhi kepuasan pasien, antara lain: pendaftaran yang lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, keterampilan petugas medis yang baik, profesional, ruangan yang bersih, dan fasilitas yang lengkap. Aspek kepuasan pasien yang disebutkan di atas hampir memiliki kesamaan seperti teori kepuasan SERVQUAL (Parasuraman dan Zeithml, 1990), dimana kepuasan pasien meliputi: *reliability* atau kehandalan, *assurance* atau jaminan, *tangibles* atau wujud nyata, *empathy* atau perhatian, dan *responsiveness* atau kepedulian.

Dari hasil analisis *Importance-Performance* diketahui secara rata-rata tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor masih belum memiliki kesesuaian (rata-rata *performance* 2,96 dan rata-rata *importance* 3,31) dalam arti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dari dimensi tersebut masih belum sesuai dengan kepentingan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani

Medika Bogor. Dengan demikian, maka Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor dapat mampu memberikan rasa pelayanan yang lebih nyaman dan memuaskan pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor. Faktor ini memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan (pasien peserta BPJS Kesehatan), tetapi kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang pelanggan harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga *performance* variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat. Secara umum masalah yang sering dihadapi oleh klinik kesehatan adalah klinik kesehatan yang belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Penyebab utama tersebut karena pelayanan yang diberikan berkualitas rendah sehingga belum dapat menghasilkan pelayanan yang diharapkan pasien.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Firdaus dan Arlina (2015) bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, keterampilan dan perawatan medis bagus, profesional, ruangan bersih dan fasilitas lengkap. Hal-hal yang menjadi hambatan kepuasan pasien antara lain: karyawan pendaftaran datang terlambat, lambat, dan mengobrol

sendiri, waktu tunggu lama, nada suara petugas medis tinggi, keramahan kurang, ruangan kurang luas, tidak memakai sekat, ruang tunggu kurang, jarak poli satu ke poli lain terlalu dekat, dan tidak ada pengeras suara, sedangkan faktor lain yang mempengaruhi yaitu layanan BPJS. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian Muhammad, dkk., (2014) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan keamanan, dan empati dengan tingkat kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN dan variabel yang paling dominan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien dibandingkan dengan variabel lainnya adalah *emphaty*. Usaha klinik kesehatan merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Pelayanan yang baik yang dapat berdampak pada kepuasan konsumen yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan.

Menurut Gasperz (2007), pelanggan menginginkan produk yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, lebih baik. Karakteristik lebih cepat biasanya berkaitan dengan dimensi waktu yang

menggambarkan kecepatan kemudahan atau kenyamanan untuk memperoleh produk tersebut. Karakteristik lebih murah berkaitan dengan dimensi biaya yang menggambarkan biaya atau ongkos dari suatu produk yang dibayarkan oleh pelanggan. Karakteristik lebih baik berkaitan dengan dimensi kualitas produk yang paling sulit digambarkan secara tepat. Menurut Day (Tjiptono, 2006) kepuasan pelanggan merupakan tujuan dari perusahaan yang memiliki komitmen terhadap kualitas. Dengan kepeuasan pelanggan berarti akan diperlukan upaya secara berkesinambungan untuk mendapatkan informasi tentang kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terhadap suatu barang dan jasa. Informasi tersebut diolah untuk menciptakan produk yang berkualitas. Produk berkualitas dengan harga kompetitif akan menarik pelanggan dan akhirnya akan meningkatkan volume penjualan sekaligus kualitas yang dirasakan pelanggan meningkat. Kemudian menurut Day (Tjiptono, 2006) mengenai kepuasan dan ketidakpuasaan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidakpuasaan dan yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian.

Hasil analisis *Importance-Performance* diketahui *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* dan *empaty* masih belum memiliki tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor

(89,43% atau tingkat kesesuaian < 100%). Hal ini berarti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan dari dimensi tersebut masih belum sesuai dengan kepentingan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor. Variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* menunjukkan bahwa semua nilai kuantitatif Kinerja Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor sama dengan kuantitatif kepentingan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor, sehingga tingkat kesesuaian pada *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* adalah belum sesuai. Hal ini berarti bahwa Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor merasa puas atas pelayanan melalui pengelolaan indikator-indikator yang ada pada dimensi dimensi *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian Suska, dkk., (2013) bahwa dengan menggunakan model tersebut diketahui bahwa kualitas pelayanan Pas di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV masih kurang dari harapan para pemohon dan dimensi yang paling penting untuk ditingkatkan adalah *Responsiveness* (ketanggapan). Kesenjangan antara persepsi dan harapan sebagai berikut: *Responsiveness* (- atau negatif), *Assurance* (-atau negatif), *Reliability* (-atau negatif),

*Tangibles* (-atau negatif), dan *Empathy* (-atau negatif). Hasil penelitian ini juga sesuai dengan hasil penelitian Feng & Kung (2005) bahwa metode *IPA* yang diusulkan secara efektif pada maskapai AIR Taiwan dapat mengidentifikasi maskapai kritis item layanan untuk diperbaiki dan metode *IPA* berfungsi sebagai alat yang berharga untuk membantu manajer maskapai penerbangan AIR Taiwan dalam mengembangkan strategi peningkatan pelayanan maskapai AIR Taiwan. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan jasa dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka pelayanan jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka pelayanan jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik buruknya pelayanan jasa tergantung pada penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Reliabilitas, meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right from the first time*), memenuhi

janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati). Responsivitas atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh di antaranya : ketepatan waktu pelayanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara cepat. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan *financial* (*financial security*). Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam



operasi yang nyaman. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular. Aspek *empathy* ini juga terdapat komunikasi. Komunikasi ini dalam arti menyampaikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang mudah dipahami serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Dalamnya komunikasi ini juga termasuk penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan oleh perusahaan, biaya jasa, *trade off* antara jasa dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang timbul atau telah terjadi. Bukti fisik (*tangibles*), berkaitan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain) juga termasuk dalam aspek *Tangibles*. *Tangibles* juga merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti nyata dan pelayanan yang diberikan seperti penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bagian dari *tangibles*.

Usaha klinik kesehatan merupakan organisasi yang menjual jasa, maka pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi. Kepuasan pasien sebagai pengguna jasa merupakan salah satu

indikator dalam menilai mutu pelayanan di rumah sakit. Pelayanan yang baik yang dapat berdampak pada kepuasan konsumen yang tinggi akan menunjukkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. Pemberian pelayanan kesehatan yang bermutu mempengaruhi pasien dalam hal menerima perawatan.

Hasil analisis *Importance-Performance* diketahui *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* dan *empaty* masih belum memiliki tingkat kesesuaian antara Kinerja dan Kepentingan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor (89,43% atau tingkat kesesuaian < 100%). Hal ini berarti bahwa pengelolaan kualitas pelayanan dari dimensi tersebut masih belum sesuai dengan kepentingan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor. Variabel *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* menunjukkan bahwa semua nilai kuantitatif Kinerja Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor sama dengan kuantitatif kepentingan Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor, sehingga tingkat kesesuaian pada *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphathy*, dan *tangible* adalah belum sesuai. Hal ini berarti bahwa Pasien peserta BPJS Kesehatan di Klinik Pratama Rabbani Medika Bogor merasa puas atas pelayanan melalui pengelolaan indikator-indikator yang ada pada dimensi dimensi *reliability*, *responsive*,