

## **BAB V**

### **ANALISIS DAN INTERPRESTASI**

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebar ke Balai Kesehatan Ibu dan Anak Polres Jombang sebagai instrument pengambilan data. Dari penyebaran yang dilakukan, didapati 47 kuesioner layak yang dapat diolah dari 48 kuesioner yang tersebar. Kuesioner tersebut berisi pernyataan-pernyataan yang terkait dengan tingkat kualitas pelayanan yang dikelompokkan menggunakan dimensi Servqual. Melalui pengolahan awal berupa uji validitas untuk mengetahui alat ukur ini, didapat bahwa dari 17 pernyataan awal yang dibuat berdasarkan layanan yang disediakan oleh Balai Kesehatan Ibu dan Anak Polres Jombang, 17 pernyataan dinyatakan valid karena  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel. Dengan demikian dalam pengukuran tingkat kualitas pelayanan ini menggunakan 17 pernyataan yang dikelompokkan ke dalam dimensi Servqual. Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai pengolahan data yang dilakukan dengan pendekatan fuzzy dan metode service quality akan dipaparkan di sub bab berikutnya.

#### **5.1. Analisis Fuzzy dan Metode Service Quality**

Untuk mengetahui tingkat pelayanan yang telah dilakukan selama ini di Balai Kesehatan Ibu dan Anak Polres Jombang, digunakan pendekatan fuzzy guna membantu mentoleransi perhitungan data yang memiliki input Pada penelitian pengumpulan data kualitatif, ruang lingkup penelitian dibatasi pada kinerja dan variable linguistik. Adapun melalui pengolahan yang di lakukan diperoleh sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan fuzzy diketahui nilai persepsi layanan tertinggi berada pada Kondisi bangunan Balai Layanan Ibu Dan Anak (cat dan bentuk gedung menarik dan mudah dikenali) nilai dari perspsi sebesar 0.789007. Untuk nilai persepsi layanan terendah berada pada Area Balai Layanan Ibu Dan Anak selalu bersih dan tertata rapi (mis. lantai bersih dan barang tertata rapih), Tenaga Medis Selalu Ada Saat Dibutuhkan, Harga

Obat-obatan sesuai dengan harga pada label. dengan nilai persepsi 0.762411.

2. Untuk nilai harapan pasien terhadap layanan berdasarkan pengolahan fuzzy, diperoleh nilai harapan tertinggi pada Pasien tidak menunggu lama ketika mengantri untuk Berobat. nilai dari harapan sebesar 0.840426 dan nilai terendah terdapat pada Tenaga Medis Selalu Ada Saat Dibutuhkan dengan nilai sebesar 0.77305.
3. Dari output pengolahan gap yang merupakan hasil defuzzyfikasi, terlihat 17 pernyataan terkait tingkat layanan, hanya 1 layanan yang memenuhi ekspektasi pelanggan yaitu Pasien mudah untuk mendapatkan resep obat di apotek klinik memperoleh selisih gap sebesar 0.140071. Nilai ini juga dapat diartikan bahwa layanan pasien untuk mendapatkan resep obat di apotek klinik melampaui harapan.
4. Dari hasil perhitungan gap, layanan yang paling besar gap nya adalah Tenaga Medis dan Staff Karyawan melayani dengan Sopan dengan nilai selisih sebesar 0.007092
5. Dari selisih gap dimensi kualitas layanan, dapat disimpulkan bahwa :
  - a. Peringkat pertama terdapat pada dimensi Responsiveness (Daya tanggap) menempati peringkat pertama dengan selisih gap sebesar 0.082742. Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang termasuk dalam dimensi Responsiveness (Daya tanggap) merupakan layanan yang paling besar selisihnya antara persepsi dan harapan terhadap suatu layanan. Adapun layanan yang harus mendapat perhatian pada dimensi Responsiveness (Daya tanggap) adalah Pasien tidak menunggu lama ketika mengantri untuk berobat dengan nilai gap sebesar 0.062057.
  - b. Peringkat kedua Assurance (jaminan) dengan selisih gap sebesar 0.031915. Untuk dimensi Assurance (jaminan) yang harus mendapat perhatian pada Kendaraan pasien aman di area parkir Balai Layanan Ibu Dan Anak dengan nilai gap sebesar 0.035461.

- c. Peringkat Reliability (keandalan) dengan selisih gap sebesar 0.023641. Untuk dimensi Reliability (keandalan) yang harus mendapat perhatian pada Biaya Medis dan obat-obatan yang terjangkau dengan nilai gap sebesar 0.049645.
- d. Peringkat keempat Tangible (bukti fisik) dengan selisih gap sebesar 0.027039. Untuk dimensi Tangible (bukti fisik) yang harus mendapat perhatian pada Area Balai Layanan Ibu Dan Anak selalu bersih dan tertata rapi (mis. lantai bersih dan barang tertata rapi) dengan nilai gap sebesar 0.051418.
- e. Peringkat kelima Empaty (Empati) dengan selisih gap sebesar 0.007092. Untuk dimensi Empaty (Empati) yang harus mendapat perhatian pada Tenaga Medis dan Staff Karyawan melayani dengan Sopan dengan nilai gap sebesar 0.007092. Dari keterangan di atas diberikan saran perbaikan kualitas layanan sebagai berikut:

**Tabel 5.1 Variabel Layanan Berdasarkan Dimensi Servqual**

No	Dimensi	Pertanyaan	Defuzzyfikasi		GAP
			Persepsi	Ekspetasi	
1	<i>Responsiveness</i> (Daya tanggap)	Pasien tidak menunggu lama ketika mengantri untuk berobat	0.762411	0.808511	0.046099
2	<i>Assurance</i> (jaminan)	Kendaraan pasien aman di area parkir Balai Layanan Ibu Dan Anak	0.762411	0.797872	0.035461
3	<i>Reliability</i> (keandalan)	Biaya Medis dan obat-obatan yang terjangkau	0.606383	0.851064	0.930851
4	<i>Tangible (Bukti fisik)</i>	Area Balai Layanan Ibu Dan Anak selalu bersih dan tertata rapi (mis. lantai bersih dan barang tertata rapi).	0.762411	0.81383	0.051418
5	<i>Empaty</i> (Empati).	Tenaga Medis dan Staff Karyawan melayani dengan Sopan	0.778369	0.785461	0.007092

Secara keseluruhan, persepsi dan ekspektasi pelanggan berada di nilai 0.77332 dan 0.80095 dengan nilai Gap sebesar 0.02763. Nilai Gap negatif ini memiliki arti

bahwa secara keseluruhan Pelayanan di Balai Kesehatan Ibu dan Anak Polres Jombang masih di bawah harapan pasien. Dari pengolahan fuzzy yang dilakukan, di dapatkan lima layanan yang memiliki selisih Gap yang paling besar. Berikut ini adalah kelima layanan tersebut.

**Tabel 5.2 Variabel Layanan Berdasarkan Fuzzy - Servqual**

Pertanyaan	Defuzzyfikasi		GAP
	Persepsi	Ekspetasi	
Pasien mudah untuk mendapatkan resep obat di apotek klinik	0.778369	0.840426	0.062057
Tenaga Medis dan Staff Karyawan ramah dan jelas dalam memberikan informasi kesehatan	0.76241	0.79965	0.06206
Alur Proses Pengobatan serta tindakan mudah dimengerti	0.778369	0.828014	0.049645
Area Balai Layanan Ibu Dan Anak selalu bersih dan tertata rapi (mis. lantai bersih dan barang tertata rapi).	0.762411	0.81383	0.051418
Tenaga Medis dan Staff Karyawan melayani dengan Sopan	0.778369	0.785461	0.007092

Dari tabel 5.2 maka saran perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan sebagai berikut :

1. Pasien mudah untuk mendapatkan resep obat di apotek klinik

Berdasarkan wawancara dengan pasien Balai Kesehatan Ibu dan Anak Polres Jombang sewaktu menyebarkan kuesioner diketahui bahwa beberapa pasien menyadari bahwa resep untuk obat dengan jenis tertentu tidak dapat di beli karena pihak Balai Kesehatan Ibu dan Anak Polres Jombang hanya menjual obat generik. Untuk kedepannya pihak Balai Kesehatan Ibu dan Anak Polres Jombang seharusnya menyediakan resep obat yang harus di tebus oleh pasien.

2. Tenaga Medis dan Staff Karyawan ramah dan jelas dalam memberikan informasi kesehatan

Berdasarkan wawancara dengan pasien Balai Kesehatan Ibu dan Anak Polres Jombang sewaktu menyebarkan kuesioner diketahui bahwa

beberapa pasien menyatakan untuk layanan pada Tenaga medis dan staff karyawan ramah dan jelas memberikan informasi masih dirasa kurang, misalkan saat pasien menanyakan soal alur informasi dalam proses kelahiran anak baik sebelum melahirkan maupun sesudah melahirkan, proses rujukan pasien ke faskes tingkat 2. Untuk kedepannya pihak Balai Kesehatan Ibu dan Anak Polres Jombang sebisa mungkin melayani pasien sengan sepenuh hati.

3. Alur Proses Pengobatan serta tindakan mudah dimengerti

Dalam Proses Pengobatan serta tindakan pada Balai Kesehatan Ibu dan Anak Polres Jombang sangat di rasa kurang karena keluarga pasien tidak boleh mengetahui tindakan apa yang akan di lakukan pihak Balai dalam menangani pasien. Langkah yang seharusnya pihak Balai memberikan informasi kepada keluarga pasien dengan jelas apa langkah selanjutnya yang akan di ambil.

4. Area Balai Layanan Ibu Dan Anak selalu bersih dan tertata rapi (mis. lantai bersih dan barang tertata rapi).

Pada area Balai untuk kebersihan serta barang juga masih dirasa cukup, dikarenakan volume kedatangan pasien berkunjung lebih besar dari jumlah staff kebersihan, kedepannya diperlukan penambahan jumlah staff kebersihan agar Balai Layanan terlihat bersih dan rapi.

5. Tenaga Medis dan Staff Karyawan melayani dengan Sopan

Untuk Tenaga Medis dan Staff Karyawan dalam melayani pasien masih di rasa kurang sopan faktor itu di timbulkan oleh kelelahan yang di alami oleh tenaga medis dan staff karyawan dikarenakan volume kedatangan pasien lebih banyak dari jumlah staff karyawan dan tenaga medis, pengetahuan pasien yang kurang memahami apa yang dijelaskan staff karyawan. Untuk kedepannya pihak Balai layanan menambah jumlah staff dan tenaga medis agar pelayanan lebih maksimal.

## **5.2. Usulan**

Usulan yang diberikan pada proses pelayanan yang ada pada balai kesehatan ibu dan anak sebagai berikut:

1. Dari hasil ekspektasi dan persepsi terdapat kesenjangan tenaga medis yang perlu diperbaiki dengan menambahkan jumlah tenaga medis dokter maupun perawat diharapkan dapat menunjang kinerja balai kesehatan.
2. Menambah staff karyawan dalam hal ini petugas agar tidak perlu menunggu lama pada proses penebusan obat, meningkatkan kelengkapan jenis obat-obatan serta sarana medis.