

KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PASIEN UMUM PADA KASIR RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) CARUBAN KABUPATEN MADIUN

Oleh:

Sri Maryani ¹, Suwardi ², Herning Suryo Sardjono ³
^{1,2,3}Magister Administrasi Publik Universitas Slamet Riyadi, Surakarta

[Correspondence Author: yanninugraha@gmail.com](mailto:yanninugraha@gmail.com)

Abstrak

Pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negaranya. Penyelenggara pelayanan publik harus berpegang teguh pada prinsip pelayanan prima. RSUD Caruban di Kabupaten Madiun merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik di bidang kesehatan. Salah satu unit layanan non medis di RSUD Caruban adalah layanan pembayaran kasir. Namun, masih ada keluhan dari pasien tentang kualitas layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pembayaran pasien umum di kasir RSUD Caruban Kabupaten Madiun yang diukur pada lima dimensi pelayanan yaitu Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, dan Empathy. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Caruban, Kabupaten Madiun. Penduduknya adalah seluruh pasien umum di RSUD Caruban Kabupaten Madiun atau perwakilan keluarganya. Sampel ditentukan dengan Accidental sampling menggunakan rumus Lemeshow sebanyak 96 orang. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan angket. Data dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan bantuan tabel frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran pasien umum di kasir rumah sakit umum daerah (RSUD) Kabupaten Caruban Madiun baik. Hal ini didukung oleh hasil skor rata-rata dari 5 dimensi layanan. Pertama, total skor rata-rata Tangibles adalah 3,86 yang termasuk dalam kategori kualitas baik. kedua, total skor rata-rata Responsiveness adalah 4,14 yang termasuk dalam kategori kualitas baik. Ketiga, total skor rata-rata Reliabilitas adalah 4,10 yang termasuk dalam kategori kualitas baik. Keempat, total skor rata-rata Assurance adalah 4,17 yang termasuk dalam kategori kualitas baik. Dan kelima, total skor rata-rata Empathy adalah 4,12 yang termasuk dalam kategori kualitas baik.

Keywords: Service Quality, Tangibles, Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy

Pendahuluan

Pelayanan dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan penerima layanan. Pelayanan yang diperuntukkan kepada masyarakat oleh pemerintah disebut sebagai pelayanan umum atau pelayanan publik.

Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat contohnya adalah pelayanan bidang pendidikan, kesehatan, fasilitas umum, dan lain sebagainya.

Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63

Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum/publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Sinambela (2014:5) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, penyelenggara pelayanan publik sudah seharusnya selalu berpegangan pada prinsip pelayanan prima. pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan instansi atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal agar harapan dan kebutuhan penerima layanan dapat terpenuhi serta mendapatkan kepuasan secara maksimal pula. Menurut (Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana, 2018) pelayanan

prima berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. Menurut Suwithi dalam (Frimayasa & Administrasi, 2017) Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan. Sedangkan Rangkuti (2017) mengemukakan bahwa pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

RSUD Caruban adalah salah satu rumah sakit umum di Kabupaten Madiun yang merupakan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Madiun. Rumah Sakit ini melayani sebagian besar masyarakat Kabupaten Madiun bagian utara dan timur, serta juga sebagian masyarakat dari luar Kabupaten Madiun. Dengan kata lain, RSUD Caruban adalah instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik terutama pelayanan kesehatan kepada masyarakat Kabupaten Madiun dan sekitarnya. Penyelenggaraan pelayanan publik pada RSUD Caruban secara umum terbagi menjadi dua yaitu Pelayanan Medis dan Pelayanan Non Medis. Kedua pelayanan publik ini sama-sama penting, sangat berkaitan erat dan

saling melengkapi. Bahkan pelayanan non medis sangatlah menunjang pelayanan medis rumah sakit.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan pada rumah sakit secara keseluruhan harus diiringi dengan peningkatan kualitas kedua pelayanan tersebut. Tidak bisa timpang sebelah agar pihak rumah sakit mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Pelayanan pembayaran pada Kasir RSUD Caruban adalah salah satu pelayanan non medis yang ada di RSUD Caruban. Kasir RSUD Caruban adalah ujung tombak dari penyelenggaraan administrasi dan keuangan rumah sakit yang berhadapan langsung dengan masyarakat sehingga bagian ini juga harus selalu berusaha memperbaiki diri serta meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Hal ini tentu saja seiring dengan semakin tingginya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan prima atau pelayanan optimal dari rumah sakit. Pihak rumah sakit diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik, mudah, efektif dan efisien disetiap unit layanannya. Akan tetapi pada kenyataannya, masih ditemui adanya keluhan pasien terhadap pelayanan pembayaran pada Kasir RSUD Caruban ini. Keluhan tersebut dapat dilihat dari beberapa keluhan lisan dari pasien atau keluarga pasien dan juga dapat di lihat dari blog RSUD Caruban bagian kolom komentarnya. Menanggapi beberapa keluhan

dari pasien tersebut dan juga untuk dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan pelayanan pembayaran pada kasir yang diselenggarakan selama ini, maka diperlukan sebuah studi untuk menggali apa yang dirasakan oleh penerima layanan sehingga dapat diketahui baik buruknya kualitas layanan yang sudah diberikan.

Menurut Zeithaml, Berry & Parasuraman dalam Tjiptono (2012: 152) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1) Wujud Fisik/bukti langsung (*Tangibles*)

Wujud fisik (*tangibles*) adalah dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan konsumen yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan.

4) Jaminan (*Assurance*)

atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya

5) Empati (*Empathy*)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, empati (*empathy*) yaitu memberikan sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembayaran pasien umum pada kasir Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Caruban Kabupaten Madiun yang dijabarkan ke dalam 5 dimensi pelayanan diatas yaitu dimensi Wujud Fisik (*Tangibles*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*).

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian survei. Dalam penelitian survei, seorang peneliti menanyai beberapa orang yang disebut dengan responden tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu objek dan perilaku pada waktu sekarang atau telah terjadi. Penelitian survei juga dapat berkenaan

Keyakinan (*assurance*) adalah jaminan kepada konsumen mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku responden. Pada penelitian ini,

peneliti akan membagikan kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan dan pernyataan tentang kualitas pelayanan pembayaran pasien umum pada kasir RSUD Caruban Kabupaten Madiun.

Sedangkan pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu pendekatan penelitian yang berusaha membuktikan kebenaran fakta di lapangan secara ilmiah berdasarkan kerangka teoritis yang ada dengan menggunakan angka dan hitungan. Model penelitian pengukuran pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah model serqual (*service quality*). Model serqual (*service quality*) ini mengukur pelayanan dari sisi pengguna pelayanan (Suwardi, 2023).

sampel digunakan rumus *Lemeshow* sebanyak 96 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling*. Metode ini adalah suatu teknik penentuan sampel secara kebetulan. *Accidental sampling* atau *sampling insidental* menurut Sugiyono (2018:138) adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai responden. Metode *accidental sampling* dapat pula diartikan sebagai teknik menentukan sampel secara acak. Jadi siapa saja pasien umum/perwakilan keluarga pasien umum yang menggunakan fasilitas pelayanan pembayaran pada kasir

Penelitian ini dilaksanakan di bagian kasir Rumah Sakit Umum Daerah Caruban Kabupaten Madiun. Populasi penelitiannya adalah seluruh pasien umum pada RSUD Caruban Kabupaten Madiun yang menggunakan pelayanan pembayaran pada kasir RSUD Caruban Kabupaten Madiun. Karena pasien umum yang menggunakan pelayanan pembayaran pada kasir RSUD Caruban tiap hari jumlahnya berubah-ubah, maka populasi pada penelitian ini termasuk pada populasi yang tidak dapat diketahui jumlahnya dengan pasti atau populasi yang tidak dapat dihitung/ditentukan jumlahnya.

Berkaitan dengan jumlah populasi yang tidak dapat ditentukan dengan pasti itulah maka dalam menentukan jumlah RSUD Caruban dan secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dipakai sebagai sampel. Tentu saja jika orang yang kebetulan ditemui itu dipandang cocok untuk dijadikan sebagai sumberdata.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2014:113) “kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Adapun kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup artinya jawaban sudah tersedia dalam pilihan ganda dan tidak memberikan kesempatan kepada responden untuk memberikan alasan atau pendapat terhadap jawaban yang dipilihnya.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2014:244). Secara umum, analisis data adalah langkah mengumpulkan, menyeleksi, serta mengubah data menjadi sebuah informasi.

Pada analisis data penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert, yaitu skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu (Siregar, 2015:25). Pada Skala Likert ini, responden menjawab pertanyaan-pernyataan penelitian dengan memberikan tanda ceklis (\surd) pada alternatif jawaban yang disiapkan dengan 5 kemungkinan yang tersedia. Dari jawaban responden kemudian diberikan skor nilai, maka dapat diolah data kuantitatifnya. Data yang diperoleh dari hasil penelitian dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi yang dari hasil perhitungan tersebut akan disimpulkan sesuai dengan persepsi responden dengan kategori dan interval nilai

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagian ini akan menyajikan uraian terhadap kualitas pelayanan Pembayaran Pasien Umum pada Kasir Rumah Sakit Umum

Daerah Caruban Kabupaten Madiun yang didasarkan pada dimensi pelayanan. Terdapat 5 dimensi pelayanan yang diuraikan yaitu berupa dimensi Wujud Fisik (*Tangibles*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Empathy*). Uraian tersebut bersumber dari jawaban responden pada instrument yang telah dibagikan. Dari jawaban responden tersebut kemudian diberikan parameter berupa skor nilai dalam hal ini skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert.

Pemberian parameter bobot skor adalah sebagai berikut:

1. Jawaban SB (Sangat Baik) Nilai bobot = 5
2. Jawaban B (Baik) Nilai bobot = 4
3. Jawaban CB (Cukup Baik) Nilai bobot = 3
4. Jawaban TB (Tidak Baik) Nilai bobot = 2
5. Jawaban STB (Sangat Tidak Baik) Nilai bobot = 1

Data yang diperoleh dari hasil penelitian dianalisis secara deskriptif kuantitatif dengan menggunakan tabel frekuensi. adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

Nilai = Bobot x Frekuensi

Rata-Rata Skor =

Hasil dari perhitungan yang ditampilkan pada tabel frekuensi disimpulkan sesuai dengan persepsi responden dengan kategori dan interval nilai seperti yang tampak pada table 1.

Berikut adalah uraian kualitas pelayanan yang diperoleh dengan menggunakan angket/kuesioner yang terdiri dari 20 (Dua Puluh) item pernyataan dengan 5 (lima) variabel dimensi pelayanan:

1. Wujud Fisik (*Tangibles*)

Ada 4 pertanyaan yang digunakan untuk mengukur dimensi Wujud Fisik (*Tangibles*) ini yang rekapitulasi hasilnya dijabarkan dalam tabel 2.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Ada 4 pertanyaan yang digunakan untuk mengukur dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) ini yang rekapitulasi hasilnya dijabarkan dalam tabel 3.

Dari sajian Tabel 2 diatas menunjukkan bahwa pada dimensi Wujud Fisik (*Tangibles*) nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,17 dengan kategori Baik adalah pada penampilan petugas kasir sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,36 dengan kategori Cukup Baik adalah pada metode pembayaran kekinian. Untuk kebersihan dan kenyamanan ruang serta kelengkapan fasilitas sarana prasarana mempunyai kategori Baik. Berdasarkan nilai rata-rata total yang ada, maka dapat disimpulkan bahwa Dimensi Wujud Fisik (*Tangibles*) Kualitas Pelayanan Pembayaran Pasien Umum pada kasir RSUD Caruban Kabupaten Madiun masuk pada kategori kualitas Baik

Tabel 1
Kategori dan Interval Nilai

No	Kategori	Nilai Rata-Rata
1	Sangat Baik	4,21 – 5,00
2	Baik	3,41 – 4,20
3	Cukup Baik	2,60 – 3,40
4	Tidak Baik	1,80 – 2,59
5	Sangat Tidak Baik	1,00 – 1,79

Sumber : Data Primer (2023)

Tabel 2
Rekapitulasi Hasil Deskripsi Variabel Penelitian Dimensi Wujud Fisik Tangibles

No	Dimensi	Pertanyaan pada Kuesioner	Nilai Rata-rata	Kategori
1	Wujud Fisik (<i>Tangibles</i>)	1. Penampilan petugas kasir	4,17	Baik
		2. Kebersihan dan kenyamanan ruang	4,03	Baik
		3. Kelengkapan fasilitas dan sarana prasarana	3,88	Baik
		4. Metode pembayaran kekinian	3,36	Cukup Baik
		Nilai Rata-Rata Total <i>Tangibles</i> 3,86		Baik

Sumber : Data Primer (2023)

Tabel 3
Rekapitulasi Hasil Deskripsi Variabel Penelitian Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

No	Dimensi	Pertanyaan pada Kuesioner	Nilai Rata-rata	Kategori
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	1. Kecepatan pelayanan pembayaran	4,11	Baik
		2. Kejelasan informasi dari petugas	4,13	Baik
		3. Kesigapan petugas dalam memberi solusi	4,15	Baik
		4. Penyelesaian pelayanan sesuai prosedur	4,15	Baik
		Nilai Rata-Rata Total <i>Responsiveness</i> 4,14		Baik

Sumber : Data Primer (2023)

Pada tabel 3 tersebut juga memperlihatkan bahwa pada dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) semua aspek masuk pada kategori kualitas Baik. Untuk nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,15 adalah pada kesigapan petugas dalam memberi solusi dan penyelesaian pelayanan sesuai prosedur. Sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 4,11 adalah pada kecepatan pelayanan pembayaran. Berdasarkan keseluruhan nilai rata-rata dimensi ini, dapat disimpulkan juga bahwa Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Kualitas Pelayanan Pembayaran Pasien Umum pada kasir RSUD Caruban Kabupaten Madiun masuk pada kategori kualitas Baik.

3. Keandalan (Reliability)

Ada 4 pertanyaan yang digunakan untuk mengukur dimensi Keandalan (Reliability) ini yang rekapitulasi hasilnya dijabarkan dalam tabel 4.

Untuk Dimensi Keandalan (Reliability), pada tabel digambarkan bahwa nilai rata-rata tertinggi 4,31 dengan kategori Sangat Baik ada pada kemampuan petugas menggunakan alat. Sedangkan kemudahan proses & tata cara pembayaran. mempunyai nilai rata-rata terendah sebesar

3,91 dengan kategori Baik. Untuk Kedisiplinan jadwal pelayanan dan sikap petugas menanggapi permintaan pengguna layanan juga masuk pada kategori Baik. Dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Dimensi Keandalan (Reliability) Kualitas Pelayanan Pembayaran Pasien Umum pada kasir RSUD Caruban Kabupaten Madiun mempunyai kualitas Baik.

4. Jaminan (Assurance)

Ada 4 pertanyaan yang digunakan untuk mengukur dimensi Jaminan (Assurance) ini yang rekapitulasi hasilnya dijabarkan dalam tabel 5 .

Tabel 4
Rekapitulasi Hasil Deskripsi Variabel Penelitian Dimensi Keandalan(*Reliability*)

No	Dimensi	Pertanyaan pada Kuesioner	Nilai Rata-rata	Kategori
3	Keandalan (<i>Reliability</i>)	1. Kedisiplinan jadwal pelayanan	4,11	Baik
		2. Kemudahan Proses & tata cara pembayaran	3,91	Baik
		3. Sikap petugas menanggapi permintaan	4,08	Baik
		4. Kemampuan petugas menggunakan alat	4,31	Sangat Baik
		Nilai Rata-Rata Total<i>Reliability</i>4,10		Baik

Sumber : Data Primer (2023)

Tabel 5
Rekapitulasi Hasil Deskripsi Variabel Penelitian Dimensi Jaminan (*Assurance*)

No	Dimensi	Pertanyaan pada Kuesioner	Nilai Rata-rata	Kategori
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Kesopanan dan keramahan petugas	4,19	Baik
		2. Jaminan penyelesaian tepat waktu	4,17	Baik
		3. Petugas memberi rasa aman dan nyaman	4,13	Baik
		4. Jaminan kepastian biaya yang wajar	4,18	Baik
		Nilai Rata-Rata Total<i>Assurance</i>4,17		Baik

Sumber : Data Primer (2023)

Tabel 5 diatas juga menunjukkan bahwa pada dimensi Jaminan (*Assurance*) semua aspek masuk pada kategori kualitas Baik. Untuk nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,19 adalah pada kesopanan dan keramahanpetugas. Sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 4,13 adalah pada pemberian rasa aman dan nyaman oleh petugas. Berdasarkan nilai rata-rata total dari dimensi ini,dapat disimpulkan juga bahwa

Dimensi Jaminan Assurance) Kualitas Pelayanan Pembayaran Pasien Umum pada kasir RSUD Caruban Kabupaten Madiun masuk pada kategori kualitasBaik

5. Penuh Perhatian (*Empathy*)

Ada 4 pertanyaan yang digunakan untuk mengukur dimensi Penuh Perhatian (*Empathy*)ini yang rekapitulasi hasilnya dijabarkan dalam tabel 6 berikut ini

Tabel 6
Rekapitulasi Hasil Deskripsi Variabel Penelitian Dimensi Penuh Perhatian (*Empathy*)

No	Dimensi	Pertanyaan pada Kuesioner	Nilai Rata-rata	Kategori
5	Penuh Perhatian (<i>Empathy</i>)	1. Cara komunikasi/berbicara petugas	4,07	Baik
		2. Ketulusan dan kesungguhan petugas	4,16	Baik
		3. kesabaran petugas mendengarkan keluhan	4,13	Baik
		4. Sikap adil dan keterbukaan petugas	4,10	Baik
		Nilai Rata-Rata Total <i>Empathy</i> 4,12		Baik

Sumber : Data Primer (2023)

Pada tabel 6 juga menjabarkan bahwa pada dimensi Penuh Perhatian (*Empathy*) semua aspek masuk pada kategori kualitas Baik. Untuk nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,16 adalah pada ketulusan dan kesungguhan petugas. Sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 4,07 adalah pada cara komunikasi dan berbicara petugas. Berdasarkan nilai rata-rata total dimensi ini, dapat disimpulkan bahwa Dimensi Penuh Perhatian (*Empathy*) Kualitas Pelayanan Pembayaran Pasien Umum pada kasir RSUD Caruban Kabupaten Madiun masuk pada kategori kualitas **Baik**. Berdasarkan keseluruhan analisis pertanyaan-pertanyaan pada lima dimensi pelayanan di atas, dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,31 dengan kategori Sangat Baik ada pada kemampuan petugas menggunakan alat. Sedangkan nilai rata-rata terendah sebesar 3,36 dengan kategori Cukup Baik ada pada metode pembayaran kekinian. Dari hasil

tersebut maka nilai tertinggi dapat dianggap sebagai bentuk pencapaian dalam memberikan pelayanan sedangkan nilai terendah dapat dijadikan data acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan ke depannya.

Penutup

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembayaran Pasien Umum Pada Kasir RSUD Caruban Kabupaten Madiun adalah Baik. Hal ini didukung dengan hasil nilai rata-rata dari 5 dimensi pelayanan. Pertama, Nilai rata-rata total bukti fisik (Tangibles) sebesar 3,86 masuk kategori kualitas Baik. Kedua, nilai rata-rata total ketanggapan (Responsiveness) sebesar 4,14 masuk kategori kualitas Baik. Ketiga, nilai rata-rata total Keandalan (Reliability) sebesar 4,10 masuk kategori kualitas Baik. Keempat, nilai rata-rata total jaminan (Assurance) sebesar 4,17 masuk kategori kualitas Baik. Dan kelima, nilai rata-rata total

empati (Empathy) sebesar 4,12 masuk kategori kualitas Baik.

Daftar Pustaka

- Frimayasa, A & Administrasi, M. 2017.
Konsep Dasar Dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan. Xvii(1),65-71.
Diambil
Dari:[Http://Ejournal.Bsi.Ac.Id/Ejurnal/](http://Ejournal.Bsi.Ac.Id/Ejurnal/Index.php/Cakrawala/Article/View/1882)
[Index.Ph p/Cakrawala/Article/View/1882](http://Ejournal.Bsi.Ac.Id/Ejurnal/Index.php/Cakrawala/Article/View/1882)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 63 Tahun 2003
- Mukarom Zaenal Dan Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik.* Bandung: CV Pustaka Setia
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Tama
- Sinambela, Lukman. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D.* Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif.* Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy Dan Chandra, G. 2012. *Service, Quality, Dan Satisfaction.* Yogyakarta: Andi Offset
- Suwardi, 2023. *Managemen Pelayanan Publik.* Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.