



Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan dengan Menggunakan Metode *Servqual – Fuzzy*

Muhammad Zaki An Naufal, Rakhmat Ceha*

Prodi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

ARTICLE INFO

Article history :

Received : 23/2/2023

Revised : 6/7/2023

Published : 31/7/2023



Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.

Volume : 3

No. : 1

Halaman : 67-76

Terbitan : Juli 2023

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun merupakan fasilitas kesehatan dikelola Pemerintah Daerah. Penyebab yang sering dikeluhkan pasien selama satu tahun terakhir seperti keterlambatan kedatangan dokter, kebersihan toilet, dan lambatnya kecepatan waktu pemeriksaan. Service quality digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas layanan, sehingga akan diperoleh kesenjangan yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Fuzzy adalah kerangka matematis digunakan untuk mempresentasikan ketidaktepatan informasi, dalam hal ini yang dimaksud adalah persepsi pasien terhadap penilaian kualitas layanan. Tujuan penelitian untuk memberikan usulan perbaikan dengan mengidentifikasi dan mengukur tingkat kepuasan pasien yang menggunakan fasilitas kesehatan ini. Hasil penelitian menunjukkan gap kelima dimensi memiliki nilai negatif. Penentuan usulan perbaikan dilakukan menggunakan 5W+1H. Usulan perbaikan meningkatkan kualitas fasilitas rawat jalan, pengaturan jam praktek dokter, mengadakan pelatihan rutin, dan penambahan petugas kesehatan.

Kata Kunci : Kepuasan; Servqual; Fuzzy.

ABSTRACT

Arjawinangun Regional General Hospital's an health service managed by Regional Government. The causes that patients often complained about over the past year delays in the doctor's arrival, toilet cleanliness, and the slow speed of examination time. The service quality method's used as tool to measure service quality so that gap value can be obtained, which's the difference between consumer perceptions of services that have been received and expectations of those that will be received. Fuzzy's mathematical framework used to inaccuracy of information, in this case what's meant's the patient's perception of the assessment of service quality. The purpose of this study is to provide suggestions for improvement by identifying and measuring the level of patient satisfaction using this health facility. The results study indicate the gap value in the five dimensions has negative value. The determination of proposed improvements's carried out using 5W+1H. Proposed improvements include improving quality of facilities in outpatient units, setting doctor practice hours, holding regular training, and adding health workers.

Keywords : Satisfaction; Servqual; and Fuzzy.

A. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan zaman, sektor jasa kesehatan adalah salah satu sektor jasa yang tumbuh dengan cepat di negara-negara di dunia, termasuk di Indonesia. Manajemen pemasaran adalah rangkaian tindakan pemikiran, penetapan harga, promosi dan menyalurkan ide untuk memperoleh pertukaran yang memenuhi tujuan individu dalam suatu organisasi [1]. Sektor jasa kesehatan tumbuh semakin cepat di era pandemi dengan adanya berbagai temuan-temuan penelitian dan dukungan teknologi [2]. Sektor jasa kesehatan juga memiliki kontribusi penting dalam tujuan pembangunan berkelanjutan. Salah satu tujuan dari pembangunan berkelanjutan tersebut adalah untuk kehidupan sehat dan sejahtera [3]. Sektor jasa kesehatan tidak hanya ditangani oleh pemerintah tapi demi peningkatan kualitas dan peningkatan daya saing pada sektor jasa kesehatan, mulai dilakukan oleh pihak swasta [4]. Hal ini terlihat dengan banyak rumah sakit swasta yang menyediakan fasilitas, sarana dan tenaga medis yang baik dan tidak kalah dengan apa yang disediakan oleh pemerintah. Bahkan dengan adanya nilai ekonomis yang lebih tinggi, pihak swasta telah mampu menyediakan fasilitas dan sarana yang lebih memadai. Kualitas pelayanan sendiri merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan [5]. Menurut Handi Irawan D. dalam bukunya yang berjudul sepuluh prinsip kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan merupakan konsep yang paling digunakan oleh pelaku bisnis diseluruh dunia yang berkecimpung dalam hal pelayanan, yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy [6].

Diketahui bahwa beberapa penyebab yang sering dikeluhkan pasien selama satu tahun terakhir antara lain seperti keterlambatan kedatangan dokter, kerapihan dan kenyamanan ruangan pemeriksaan serta fasilitas rumah sakit seperti kebersihan toilet, jumlah kursi ruang tunggu, dan lambatnya kecepatan waktu pemeriksaan. Selain itu, terdapat aduan masyarakat yang disampaikan secara *online* melalui ulasan situs *google* yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Arjawinangun. Berdasarkan ulasan tersebut, RSUD Arjawinangun menempati posisi *rating* terendah di Kabupaten Cirebon dengan jumlah *rating* mencapai 3,4 dari skala 5. Padahal, kualitas merupakan komponen utama dalam persaingan bisnis barang dan jasa [7].

Tujuan penelitian ini yaitu mengidentifikasi serta mengukur tingkat kepuasan pasien rawat jalan dan mengusulkan perbaikan kualitas pelayanan di instalasi rawat jalan RSUD Arjawinangun menggunakan metode Servqual - Fuzzy. Menurut Kusumadewi, dan Purnomo Fuzzy Servqual adalah suatu teori himpunan fuzzy yang dijadikan sarana dalam mempresentasikan ketidakpastian dan merupakan alat untuk memodelkan ketidakpastian yang berkaitan dengan kesamaran, ketidakpastian serta kekurangan mengenai informasi yang berkaitan dengan elemen tertentu dan permasalahan yang dihadapi [8]. ServQual (Service Quality) biasanya digunakan oleh manajemen perusahaan untuk melakukan pengukuran kualitas jasa untuk mengetahui bagaimana persepsi dan harapan yang diinginkan oleh konsumennya [9].

B. Metode Penelitian

Berikut adalah metodologi yang terdapat pada penelitian ini yaitu metode pengumpulan data, populasi penelitian, sampel penelitian, dan metode perbaikan.

Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini terdapat teknik pengumpulan data yaitu:

Observasi

Observasi bertujuan untuk mengetahui keadaan dan proses sebenarnya di suatu tempat penelitian dengan melihat kondisi secara langsung.

Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dan informasi dengan cara mengajukan pertanyaan langsung dengan pihak terkait guna mendapatkan informasi tambahan yang berguna untuk data penelitian.

Kuesioner

Pada penelitian ini dilakukan pembuatan dan penyebaran kuesioner yang ditujukan kepada responden.

Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan untuk mengumpulkan informasi maupun data yang berhubungan dengan penelitian yaitu dengan cara mendapatkan informasi melalui sumber lain seperti jurnal, buku, internet dan laporan tahunan.

Populasi Penelitian

Diketahui jumlah kedatangan pasien di instalasi rawat jalan RSUD Arjawinangun selama tahun 2021 sebanyak 109.793 pasien, dengan rata-rata jumlah kedatangan setiap bulannya sebanyak 9.149 pasien.

Sampel Penelitian

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus *Slovin* dengan taraf signifikansi 10%, sehingga didapatkan jumlah sampel sebanyak 99 responden.

Metode Perbaikan

Pada penelitian ini terdapat dua metode perbaikan yaitu metode *service quality* dan *fuzzy*. *Service quality* (Servqual) merupakan metode untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap* (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima [10]. *Fuzzy* merupakan sebuah kerangka matematis yang digunakan untuk mempresentasikan ketidakpastian, ketidakjelasan, dan ketidaktepatan informasi, dalam hal ini yang dimaksud adalah persepsi pasien terhadap penilaian kualitas layanan [11].

C. Hasil dan Pembahasan

Perancangan Item Kuesioner

Adapun item kuesioner pada penelitian ini dirancang berdasarkan pelayanan yang terdapat di instalasi rawat jalan RSUD Arjawinangun yang dikelompokkan ke dalam lima dimensi kualitas yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Kriteria penilaian kuesioner persepsi dan ekspektasi tersebut:

Kuesioner persepsi:

Sangat tidak puas (STP).

Tidak puas (TP).

Cukup puas (CP).

Puas (P).

Sangat puas (SP).

Kuesioner ekspektasi:

Sangat tidak penting (STP).

Tidak penting (TP).

Cukup penting (CP).

Penting (P).

Sangat penting (SP).

Item Pertanyaan Kuesioner Persepsi dan Harapan

Pada tahapan ini dihasilkan 20 atribut pertanyaan yang merupakan pengembangan dari lima dimensi kualitas jasa. Adapun item pertanyaan kuesioner yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Item Pertanyaan Kuesioner

No	Pertanyaan
Tangibles (Bukti Langsung)	
1	Ketersediaan ruang tunggu dan ruang pelayanan yang memadai
2	Penampilan petugas kesehatan terlihat rapih, bersih, dan menarik
3	Kebersihan dan kenyamanan pada ruang tunggu dan ruang pelayanan
4	Tersedianya tempat sampah, kamar mandi dan air bersih yang cukup
Reliability (Kehandalan)	
5	Prosedur pelayanan mudah dimengerti
6	Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pasien
7	Ketepatan pelayanan yang diberikan kepada pasien sesuai dengan yang dijanjikan
8	Petugas kesehatan handal dalam menangani keluhan pasien
Responsiveness (Daya Tanggap)	
9	Kejelasan petugas kesehatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pasien
10	Petugas kesehatan tanggap dalam menangani keluhan pasien
11	Kesigapan petugas pendaftaran pada saat pasien mendaftar
12	Kesigapan petugas pendaftaran pada saat pasien mendaftar
Assurance (Jaminan)	
13	Dokter memiliki kemampuan mendiagnosis penyakit dengan baik
14	Petugas mampu membuat pasien nyaman saat memberikan pelayanan
15	Petugas kesehatan mendengarkan keluhan pasien dengan sabar
16	Dokter mampu menimbulkan keyakinan untuk sembuh kepada pasien
Emphaty (Kepedulian)	
17	Petugas kesehatan selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pasien
18	Petugas kesehatan berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti
19	Tenaga medis memperhatikan sungguh-sungguh kepada pasien
20	Dokter mendengarkan keluhan serta memberi solusi dengan baik

Uji Validitas dan Reliabilitas

Dilakukan perhitungan uji validitas untuk setiap item jawaban kuesioner persepsi dan harapan. Untuk melihat nilai r_{hitung} dari semua butir pertanyaan yang diolah dapat dilihat pada Tabel 2 dan 3.

Tabel 2. Uji Validitas Kuesioner Persepsi

No	Dimensi	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	<i>Tangibles</i> (bukti Langsung)	X ₁₁	0,810	0,165	Valid
2		X ₁₂	0,666	0,165	Valid
3		X ₁₃	0,777	0,165	Valid
4		X ₁₄	0,671	0,165	Valid
5	<i>Reliability</i> (Keandalan)	X ₂₁	0,594	0,165	Valid
6		X ₂₂	0,719	0,165	Valid
7		X ₂₃	0,666	0,165	Valid
8		X ₂₄	0,770	0,165	Valid
9	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	X ₃₁	0,823	0,165	Valid
10		X ₃₂	0,773	0,165	Valid
11		X ₃₃	0,613	0,165	Valid
12		X ₃₄	0,535	0,165	Valid
13	<i>Assurance</i> (Jaminan)	X ₄₁	0,807	0,165	Valid

14		X ₄₂	0,554	0,165	Valid
15		X ₄₃	0,573	0,165	Valid
16		X ₄₄	0,52	0,165	Valid
17		X ₅₁	0,522	0,165	Valid
18	<i>Emphaty (Kepedulian)</i>	X ₅₂	0,709	0,165	Valid
19		X ₅₃	0,641	0,165	Valid
20		X ₅₄	0,755	0,165	Valid

Tabel 3. Uji Validitas Kuesioner Harapan

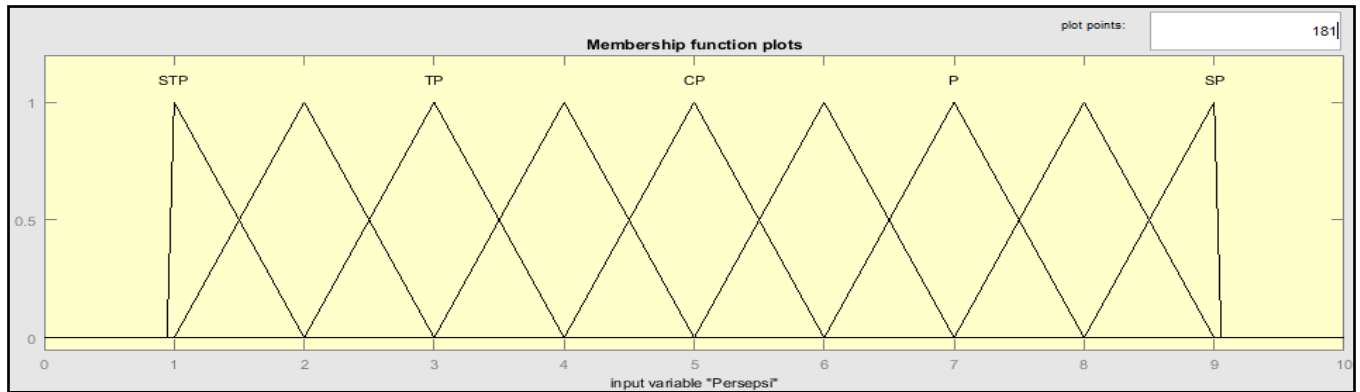
No	Dimensi	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
1	<i>Tangibles (bukti Langsung)</i>	X ₁₁	0,681	0,165	Valid
2		X ₁₂	0,572	0,165	Valid
3		X ₁₃	0,675	0,165	Valid
4		X ₁₄	0,388	0,165	Valid
5	<i>Reliability (Keandalan)</i>	X ₂₁	0,584	0,165	Valid
6		X ₂₂	0,578	0,165	Valid
7		X ₂₃	0,401	0,165	Valid
8		X ₂₄	0,692	0,165	Valid
9	<i>Responsiveness (Daya Tanggap)</i>	X ₃₁	0,735	0,165	Valid
10		X ₃₂	0,654	0,165	Valid
11		X ₃₃	0,438	0,165	Valid
12		X ₃₄	0,339	0,165	Valid
13	<i>Assurance (Jaminan)</i>	X ₄₁	0,696	0,165	Valid
14		X ₄₂	0,423	0,165	Valid
15		X ₄₃	0,432	0,165	Valid
16		X ₄₄	0,553	0,165	Valid
17	<i>Emphaty (Kepedulian)</i>	X ₅₁	0,345	0,165	Valid
18		X ₅₂	0,385	0,165	Valid
19		X ₅₃	0,798	0,165	Valid
20		X ₅₄	0,735	0,165	Valid

Fuzzyfikasi

Parameter yang digunakan adalah nilai dalam rentang 1-9 sesuai dengan item pilihan pada kuesioner, parameter penilaian untuk persepsi dibagi atas 5 klasifikasi berdasarkan fungsi keanggotaan, sebagaimana terlihat pada Tabel 4 dan Gambar 1.

Tabel 4. Fungsi Keanggotaan

Semesta Pembicaraan	Nama Himpunan Fuzzy	Domain	Range
1 - 9	Sangat Tidak Puas / Penting (STP)	[1 - 2]	1; 1; 2
1 - 9	Tidak Puas / Penting (TP)	[2 - 4]	2; 3; 4
1 - 9	Cukup Puas / Penting (CP)	[4 - 6]	4; 5; 6
1 - 9	Puas / Penting (P)	[6 - 8]	6; 7; 8
1 - 9	Sangat Puas / Penting (SP)	[8 - 9]	8; 8; 9



Gambar 1. Fungsi Keanggotaan

Tabel 5. Rekapitulasi Fuzzyfikasi Persepsi

Item	Triangular Fuzzy Number		
	a	b	c
X ₁₁	4,06	5,06	6,02
X ₁₂	7,11	8,11	8,39
X ₁₃	6,38	7,38	7,88
X ₁₄	3,23	4,22	5,21
X ₂₁	7,17	8,17	8,48
X ₂₂	7,19	8,19	8,45
X ₂₃	3,72	4,72	5,72
X ₂₄	6,22	7,22	7,86
X ₃₁	4,38	5,38	6,38
X ₃₂	4,44	5,44	6,44
X ₃₃	6,24	7,24	7,72
X ₃₄	7,15	8,15	8,44
X ₄₁	7,47	8,47	8,74
X ₄₂	6,28	7,28	7,90
X ₄₃	4,48	5,48	6,48
X ₄₄	6,53	7,53	8,06
X ₅₁	4,48	5,48	6,48
X ₅₂	7,60	8,60	8,80
X ₅₃	7,15	8,15	8,44
X ₅₄	7,54	8,54	8,77

Tabel 6. Rekapitulasi Fuzzyfikasi Harapan

Item	<i>Triangular Fuzzy Number</i>		
	a	b	c
X ₁₁	7,15	8,15	8,56
X ₁₂	6,51	7,51	8,15
X ₁₃	6,77	7,77	8,22
X ₁₄	7,47	8,47	8,63
X ₂₁	7,27	8,27	8,61
X ₂₂	7,54	8,54	8,68
X ₂₃	6,73	7,73	8,34
X ₂₄	6,42	7,42	8,13
X ₃₁	7,60	8,60	8,75
X ₃₂	7,62	8,62	8,76
X ₃₃	6,95	7,95	8,42
X ₃₄	6,81	7,81	8,30
X ₄₁	6,93	7,93	8,38
X ₄₂	6,48	7,48	8,17
X ₄₃	7,15	8,15	8,55
X ₄₄	6,99	7,99	8,42
X ₅₁	7,64	8,64	8,79
X ₅₂	7,27	8,27	8,63
X ₅₃	6,97	7,97	8,41
X ₅₄	7,19	8,19	8,57

Defuzzifikasi

Hasil rekapitulasi perhitungan *defuzzifikasi* persepsi dan harapan dapat dilihat pada Tabel 7 dan 8.

Tabel 7. Rekapitulasi *defuzzifikasi* persepsi

Item	<i>Triangular Fuzzy Number</i>			<i>Defuzzyfikasi</i>
	a	b	c	
X ₁₁	4,06	5,06	6,02	5,05
X ₁₂	7,11	8,11	8,39	7,87
X ₁₃	6,38	7,38	7,88	7,22
X ₁₄	3,23	4,22	5,21	4,22
X ₂₁	7,17	8,17	8,48	7,94
X ₂₂	7,19	8,19	8,45	7,95
X ₂₃	3,72	4,72	5,72	4,72
X ₂₄	6,22	7,22	7,86	7,10
X ₃₁	4,38	5,38	6,38	5,38
X ₃₂	4,44	5,44	6,44	5,44
X ₃₃	6,24	7,24	7,72	7,07
X ₃₄	7,15	8,15	8,44	7,92
X ₄₁	7,47	8,47	8,74	8,23
X ₄₂	6,28	7,28	7,90	7,15
X ₄₃	4,48	5,48	6,48	5,48
X ₄₄	6,53	7,53	8,06	7,37
X ₅₁	4,48	5,48	6,48	5,48
X ₅₂	7,60	8,60	8,80	8,33
X ₅₃	7,15	8,15	8,44	7,92
X ₅₄	7,54	8,54	8,77	8,28

Tabel 8. Rekapitulasi *defuzzifikasi* Harapan

Item	Triangular Fuzzy Number			Defuzzyfikasi
	a	b	c	
X ₁₁	7,15	8,15	8,56	7,95
X ₁₂	6,51	7,51	8,15	7,39
X ₁₃	6,77	7,77	8,22	7,59
X ₁₄	7,47	8,47	8,63	8,19
X ₂₁	7,27	8,27	8,61	8,05
X ₂₂	7,54	8,54	8,68	8,25
X ₂₃	6,73	7,73	8,34	7,60
X ₂₄	6,42	7,42	8,13	7,33
X ₃₁	7,60	8,60	8,75	8,31
X ₃₂	7,62	8,62	8,76	8,33
X ₃₃	6,95	7,95	8,42	7,77
X ₃₄	6,81	7,81	8,30	7,64
X ₄₁	6,93	7,93	8,38	7,75
X ₄₂	6,48	7,48	8,17	7,38
X ₄₃	7,15	8,15	8,55	7,95
X ₄₄	6,99	7,99	8,42	7,80
X ₅₁	7,64	8,64	8,79	8,35
X ₅₂	7,27	8,27	8,63	8,06
X ₅₃	6,97	7,97	8,41	7,78
X ₅₄	7,19	8,19	8,57	7,98

Gap Servqual

Hasil rekapitulasi perhitungan *gap* dan *gap* terbobot dapat dilihat pada Tabel 9 dan 10.

Tabel 9. Rekapitulasi *Gap Servqual*

Item	Persepsi	Harapan	Gap
X ₁₁	5,05	7,95	-2,906
X ₁₂	7,87	7,39	0,485
X ₁₃	7,22	7,59	-0,370
X ₁₄	4,22	8,19	-3,970
X ₂₁	7,94	8,05	-0,108
X ₂₂	7,95	8,25	-0,303
X ₂₃	4,72	7,60	-2,882
X ₂₄	7,10	7,33	-0,226
X ₃₁	5,38	8,31	-2,929
X ₃₂	5,44	8,33	-2,886
X ₃₃	7,07	7,77	-0,707
X ₃₄	7,92	7,64	0,276
X ₄₁	8,23	7,75	0,481
X ₄₂	7,15	7,38	-0,226
X ₄₃	5,48	7,95	-2,465
X ₄₄	7,37	7,8	-0,431
X ₅₁	5,48	8,35	-2,869
X ₅₂	8,33	8,06	0,273
X ₅₃	7,92	7,78	0,131
X ₅₄	8,28	7,98	0,296

Tabel 10. Rekapitulasi Gap Terbobot

Item	Gap	Bobot	Gap Terbobot	Rank
X ₁₁	-2,906	0,05	-0,145	3
X ₁₂	0,485	0,05	0,024	20
X ₁₃	-0,370	0,05	-0,019	10
X ₁₄	-3,970	0,05	-0,198	1
X ₂₁	-0,108	0,05	-0,005	14
X ₂₂	-0,303	0,05	-0,015	11
X ₂₃	-2,882	0,05	-0,144	5
X ₂₄	-0,226	0,05	-0,011	12
X ₃₁	-2,929	0,05	-0,146	2
X ₃₂	-2,886	0,05	-0,144	4
X ₃₃	-0,707	0,05	-0,035	8
X ₃₄	0,276	0,05	0,014	17
X ₄₁	0,481	0,05	0,024	19
X ₄₂	-0,226	0,05	-0,011	13
X ₄₃	-2,465	0,05	-0,123	7
X ₄₄	-0,431	0,05	-0,220	9
X ₅₁	-2,869	0,05	-0,143	6
X ₅₂	0,273	0,05	0,014	16
X ₅₃	0,131	0,05	0,007	15
X ₅₄	0,296	0,05	0,015	18

Adapaun untuk menghitung *gap servqual* keseluruhan menggunakan rumus:

$\text{Skor Gap Servqual Keseluruhan} = \frac{\text{Jumlah keseluruhan gap terbobot}}{n} \tag{1}$
$\text{Skor Gap Servqual Keseluruhan} = \frac{-1,07}{20} = -0,053$

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun terdapat kinerja yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa sebagian besar atribut yang diujikan dalam kuesioner mempunyai nilai gap yang negatif. Dari 20 atribut *servqual* terdapat 14 yang memiliki nilai gap negatif, sementara itu 6 (enam) lainnya memiliki gap yang positif. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Arjawinangun masih memerlukan perbaikan dan peningkatan pada layanannya. Adapun uraian dari usulan perbaikan yang diusulkan dalam penelitian ini yaitu usulan meningkatkan fasilitas pada unit rawat jalan, pengaturan jam praktek dokter, anggaran dana, mengadakan pelatihan rutin, dan penambahan petugas kesehatan sesuai kebutuhan dan kompetensi.

Daftar Pustaka

[1] K. KL, *Marketing Management*, 14th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2012.
 [2] P. Kotler and G. Amstrong, *Principle of Marketing*, 14th ed. New Jersey: Prentice Hall, 2012.
 [3] K. P. Indonesia, “Buku Informasi Jasa Kesehatan Tahun 2021,” 2021.
https://ditjenppi.kemendag.go.id/assets/files/publikasi/doc_20211228_buku-informasi-jasa-

kesehatan-tahun-2021.pdf (accessed Apr. 17, 2022).

- [4] F. Tjiptono, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: ANDI, 2015.
- [5] S. F. Amalia and W. Sastika, "Importance Performance Analysis (ipa) Untuk Mengetahui Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan Aston Braga Hotel & Residence Bandung Tahun 2018," *eProceedings ...*, vol. 4, no. 2, pp. 313–320, 2018, [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/view/6557%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/appliedscience/article/viewFile/6557/6457>
- [6] I. Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2017.
- [7] T. Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT Indeks, 2018.
- [8] E. Sutinah and O. R. Simamora, "Metode Fuzzy Servqual Dalam Mengukur Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan BPJS Kesehatan," *J. Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 90–101, 2018, doi: 10.31311/ji.v5i1.2944.
- [9] R. Renaldi and D. S. Mulyati, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Restoran Menggunakan Metode Servqual dan Kano," *J. Ris. Tek. Ind.*, pp. 109–116, 2022, doi: 10.29313/jrti.v2i2.1245.
- [10] D. Suharyanta and Q. A`yunin, "Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Fuzzy Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Umum," *Kesmas*, vol. 7, no. 1, p. 27, 2018.
- [11] L. K. Chan, H. P. Kao, and M. L. Wu, "Rating the importance of customer needs in quality function deployment by fuzzy and entropy methods," *Int. J. Prod. Res.*, vol. 37, no. 11, pp. 2499–2518, Jul. 1999, doi: 10.1080/002075499190635.