



JURNAL REKAYASA, TEKNOLOGI, DAN SAINS
ISSN 2541-4720 (Print)
ISSN 2549-984X (Online)

INFORMASI ARTIKEL

Disubmit: 26 Mei 2023

Diterima: 19 Desember 2023

Diterbitkan: 31 Desember 2023

at : <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/teknologi/index>

Analisa kepuasan pelayanan rumah sakit bhayangkara polda lampung terhadap kepuasan pasien dengan metode fuzzy servqual dan ipa

Dasmi Susanti*, Melani Anggraini, Heri Wibowo

Program Studi Teknik Industri, Universitas Malahayati, Indonesia

Korespondensi Penulis: Dasmi Susanti. *Email: susantidasmi17@gmail.com

ABSTRAK

Rumah Sakit akan mampu menciptakan keunggulan bersaing apabila perusahaan menentukan strategi yang tepat. Dalam mencapai keunggulan bersaing harus memberikan pelayanan secara all out untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Tujuan Penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. Metode yang dilakukan untuk pengujian validitas, reabilitas, fuzzyfikasi dan defuzzyfikasi. Hasil yang di dapat dari penelitian pada Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung yang memiliki nilai servqual rendah pada atribut waktu antri yang terlalu lama dengan nilai gap sebesar 0,1, sedangkan nilai servqual tertinggi terdapat pada atribut ruangan luas, bersih dan rapi dengan nilai gap sebesar 0,28. Atribut yang menjadi prioritas Rumah Sakit dalam melakukan perbaikan pada penelitian ini adalah berdasarkan tingkat kelemahan yang ada pada analisis gap 5 Servqual. Terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas RS yaitu atribut 2 pada dimensi Bukti Fisik (Tangibles) dengan pertanyaan "Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih", atribut 12 pada dimensi Jaminan (Asusurance) dengan pertanyaan "Obat yang diberikan mendapat jaminan tanpa rusak dan tepat waktu", atribut 13 dimensi Perhatian (empaty) dengan pertanyaan "RS Bhayangkara Polda Lampung memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial" atribut 14 dimensi Perhatian (empaty) dengan pertanyaan "Perawat mudah ditemui dan dihubungi ketika sedang membutuhkan".

Kata kunci : fuzzy, kepuasan layanan, servqual, ipa

ABSTRACT

Analysis Of Service Satisfaction At Bhayangkara Regional Police Hospital In Lampung On Patient Satisfaction Using The Fuzzy Servqual And IPA Methods. Hospitals will be able to create competitive advantage if the company determines the right strategy. In achieving competitive advantage must provide all out services to improve service quality. The aim of the study was to determine the level of service satisfaction at the Bhayangkara Polda Lampung Hospital. The method

used is to test the validity, reliability, fuzzification and defuzzification. The results were obtained from research at the Bhayangkara Polda Lampung Hospital which had a low servqual value on the attribute of queuing time which was too long with a gap value of 0.1, while the highest servqual value was found in the spacious, clean and tidy room attribute with a gap value of 0,28. Attributes that are a priority for the Hospital in making improvements in this study are based on the level of weakness that exists in the Servqual 5 gap analysis. There are 4 attributes that are a priority for the hospital, namely attribute 2 on the Physical Evidence (Tangibles) dimension with the question "Hospital buildings are beautiful and clean", attribute 12 on the Assurance dimension with the question "Medicines given are guaranteed without damage and on time", attributes of 13 dimensions of attention (empaty) with the question "Bhayangkara Polda Lampung Hospital provides services regardless of social status", attributes of 14 dimensions of attention (empaty) with the question "Nurses are easy to find and contact when needed".

Keywords: fuzzy, service satisfaction, servqual, ipa

1. LATAR BELAKANG

Dalam Memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik, bukanlah sesuatu hal yang mudah bagi pengelola Rumah Sakit karena pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit menyangkut kualitas hidup pasiennya sehingga jika terjadi kesalahan dalam tindakan medis akan berdampak buruk terhadap pasien. Dampak tersebut mengakibatkan penyakit pasien akan bertambah lebih parah, sehingga hal tersebut dapat mengakibatkan kecacatan bahkan kematian terhadap pasien. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan terhadap rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Menteri Kesehatan Indonesia, 2018).

Pelayanan menurut Kasmir (2005) pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung dengan menggunakan metode *fuzzy*, *serqual*, dan IPA.

Logika *fuzzy* merupakan suatu logika yang memiliki nilai keaburan atau kesamaran antara benar atau salah. Ada beberapa alasan mengapa orang menggunakan logika *fuzzy*, antara lain: konsep logika *fuzzy* mudah dimengerti, fleksibel, memiliki toleransi terhadap data-data yang tidak tepat, mampu memodelkan fungsi-fungsi nonlinier yang sangat kompleks, dapat membangun dan mengaplikasikan pengalaman para pakar secara langsung tanpa harus melalui proses pelatihan, dapat bekerjasama dengan teknik-teknik kendali secara konvensional, dan didasarkan pada bahasa alami. (Kusumadewi Sri dan Purnomo Hari, 2010)

Service quality (Servqual) merupakan

komponen penting dari persepsi pelanggan, karena mengandung informasi mengenai kepuasan pelanggan (Ismail dkk, 2006). *Service quality* dapat didefinisikan sebagai perbedaan antara ekspektasi pelanggan terhadap layanan sebelum dan sesudah pelayanan diberikan. Terdapat 5 dimensi pengukuran dalam *Servqual*: *Tangible*, *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

GAP Analysis merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Gap Analysis itu sendiri merupakan bagian dari metode IPA (*Importance Performance Analysis*). IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan (Noor, 2014)

2. METODE PENELITIAN

2.1 Metode Pengolahan Data

Untuk metode pengolahan data untuk penelitian ini dilakukan beberapa langkah pengujian terlebih dahulu sebelum dilakukan pengolahan data. Pengujian data ini dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu dengan cara mencari apakah data yang digunakan cukup dan valid serta reliabel maka dengan itu ditentukan berapa banyak kuesioner harus disebar. Selanjutnya, dilakukanlah pengujian validitas dan reabilitas. Setelah data yang ada benar valid dan reliabel maka dilakukan pengujian dengan Metode *Fuzzy* yang dikenal derajat keanggotan yang memiliki rentang nilai 0 (nol) hingga 1 (satu) dan Metode *importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa (*user*) terhadap atribut-atribut pelayanan guna meningkatkan suatu kualitas pelayanan. Untuk menentukan berapa jumlah sampel yang dibutuhkan, maka digunakan rumus Slovin (Husein Umar, 2006) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Penjelasan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditoleransi. (Konstanta 0,1 atau 10%).

Banyaknya responden dihitung dari jumlah banyaknya populasi yang menggunakan jasa tersebut dalam satuan waktu tertentu. Semakin banyak sampel akan semakin bagus namun karena keterbatasan waktu dan biaya maka penentuan sampel cukup dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Kuesioner Terstruktur (responden memilih salah satu jawaban yang telah tersedia) dan Wawancara Tidak Terstruktur (Wawancara Bebas).

Tabel 1. Dimensi dan Atribut Pertanyaan Kuesioner

No	Daftar Pertanyaan
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	
1	Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih
2	Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman
3	Rumah sakit memiliki sarana cuci tangan air dan alcohol disetiap ruangan
Handal (<i>Reliability</i>)	
4	Dokter memberikan pelayanan secara teliti dan tepat waktu
5	Tenaga medis dan petugas lainnya membantu jika ada permasalahan pasien
6	Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat
Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	
7	RS Bhayangkara memberi tahu pasien/pelanggan kapan layanan akan dilaksanakan
8	Pegawai memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan dengan baik dan sopan

No	Daftar Pertanyaan
9	RS Bhayangkara selalu bersedia membantu melayani pasien/pelanggan
Jaminan (<i>Assurance</i>)	
10	Karyawan/Suster membawa pasien dengan aman kepada dokter
11	Tersedia alat medis maupun obat-obatan untuk pelanggan
12	Obat yang diberikan mendapat jaminan tanpa rusak dan tepat waktu
Perhatian (<i>Empaty</i>)	
13	RS Bhayangkara Polda Lampung memberikan pelayanan tanpa memandang status social
14	Perawat mudah ditemui dan dihubungi ketika anda membutuhkan
15	Karyawan maupun dokter harus mengetahui apa kebutuhan Anda dan masyarakat lainnya

Sumber: Data Primer, 2022

3.1 Uji Kecukupan Data (Sampel)

Perhitungan Responden pada penelitian ini didapatkan dari rumus *Slovin* dengan jumlah sampel yang dibutuhkan adalah :

Diketahui, populasi : 5.637 (jumlah Pengunjung pasien Rumah Sakit Bhayangkara pada Juli dan Agustus 2022)

$$n = \frac{5.637}{1 + 5.637 (0,10)^2}$$

$$n = \frac{5.637}{57,37}$$

$$= 98,25 \text{ (Pembulatan Menjadi 100)}$$

3.2 Uji Validitas Data

Untuk dapat mengetahui nilai r_{tabel} dapat dilakukan dengan rumus: $r_{\text{tabel}} (\alpha, n-2)$ dari tabel *Product Moment*. Pada uji validitas ini, diketahui bahwa n adalah 100 dan $\alpha = 5\%$, maka $r_{\text{tabel}} (5\%, 100-2) = 0,197$.

Tabel 2. Hasil Data Uji Validitas Kenyataan

No	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	kesimpulan
1	x1	0,260	0,197	Valid
2	x2	0,276	0,197	Valid
3	x3	0,337	0,197	Valid
4	x4	0,569	0,197	Valid
5	x5	0,27	0,197	Valid
6	x6	0,315	0,197	Valid

No	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	kesimpulan
7	x7	0,443	0,197	Valid
8	X8	0,321	0,197	Valid
9	x9	0,349	0,197	Valid
10	x10	0,273	0,197	Valid
11	x11	0,207	0,197	Valid
12	x12	0,199	0,197	Valid
13	x13	0,396	0,197	Valid
14	x14	0,496	0,197	Valid
15	x15	0,377	0,197	Valid

Tabel 3. Hasil Data Uji Validitas Harapan

No	Atribut	r_{hitung}	r_{tabel}	Kesimpulan
1	x1	0,336	0,197	Valid
2	x2	0,291	0,197	Valid
3	x3	0,263	0,197	Valid
4	x4	0,297	0,197	Valid
5	x5	0,378	0,197	Valid
6	x6	0,279	0,197	Valid
7	x7	0,276	0,197	Valid
8	x8	0,237	0,197	Valid
9	x9	0,266	0,197	Valid
10	x10	0,234	0,197	Valid
7	x7	0,443	0,197	Valid
8	x8	0,321	0,197	Valid
9	x9	0,349	0,197	Valid
10	x10	0,273	0,197	Valid
11	x11	0,207	0,197	Valid
12	x12	0,199	0,197	Valid
13	x13	0,396	0,197	Valid
14	x14	0,496	0,197	Valid
15	x15	0,377	0,197	Valid

Sumber: Data Primer, 2022

3.3 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas yang telah dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* yang dilakukan dengan kriteria suatu data dinyatakan reliabel apabila nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ Nilai *Alpha* adalah nilai r_{tabel} yaitu 0.197 untuk $N = 100$.

Tabel 4. Hasil Reliabilitas

No	Kuisisioner	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliabilitas
1	Kenyataan	0,589	Reliabel
2	Harapan	0,604	Reliabel

Sumber: Data Primer, 2022

3.4 Pengelolaan data

Tabel 5. Rekapitulasi Skor Tingkat Kepuasan Kenyataan

No	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
X1.1	0	0	18	47	35	100
X1.2	0	0	19	47	34	100
X1.3	0	0	32	46	22	100
X1.4	0	0	27	41	32	100
X1.5	0	0	22	54	24	100
X1.6	0	0	22	47	31	100
X1.7	0	0	33	43	24	100
X1.8	0	0	29	42	29	100
X1.9	0	0	33	43	24	100
X1.10	0	0	27	40	33	100
X1.11	0	0	33	35	32	100
X1.12	0	0	21	44	35	100
X1.13	0	0	29	33	38	100
X1.14	0	0	28	39	33	100
X1.15	0	0	32	38	30	100

Sumber: Data Primer, 2022

Tabel 6. Tingkat Kepentingan Harapan

No	Sangat Tidak Puas	Tidak Puas	Cukup Puas	Puas	Sangat Puas	Total
X2.1	0	0	25	47	28	100
X2.2	0	0	20	49	31	100
X2.3	0	0	25	48	27	100
X2.4	0	0	18	52	30	100
X2.5	0	0	21	48	31	100
X2.6	0	0	21	40	39	100
X2.7	0	0	29	37	34	100
X2.8	0	0	31	37	32	100
X2.9	0	0	32	43	25	100
X10	0	0	27	37	36	100
X2.11	0	0	26	35	39	100
X2.12	0	0	25	41	34	100
X2.13	0	0	28	42	30	100
X2.14	0	0	29	41	30	100
X2.15	0	0	29	40	31	100

Sumber: Data Primer, 2022

3.5 Penentuan Membership Function

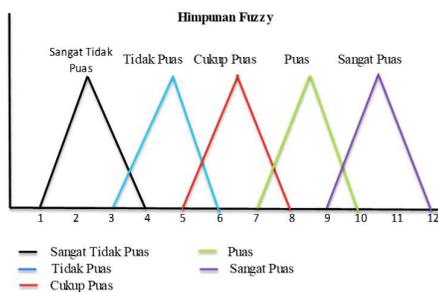
Pada tahap ini akan ditentukan nilai dari setiap jawaban yang terdiri dari sangat tidak penting/puas, tidak penting/puas, cukup penting/puas, penting/puas, sangat penting/puas.

Tabel 7. Domain Himpunan Fuzzy

Semesta Pembicaraan	Nama Himpunan Fuzzy	Domain	Range
1-12	Sangat Tidak Puas	1-4	1,2,3,4

Semesta Pembicaraan	Nama Himpunan Fuzzy	Domain	Range
1-12	Tidak Puas	3-6	3,4,5,6
1-12	Cukup Puas	5-8	5,6,7,8
1-12	Puas	7-10	7,8,9,10
1-12	Sangat Puas	9-12	9,10,11,12

Sumber: Data Primer, 2022



Gambar 1. Penentuan Membership Function

A. Fuzzyfikasi

1. TFN Fuzzyfikasi Kenyataan

Hasil perhitungan Fuzzyfikasi /TFN Persepsi:

$$\text{Batas bawah (c)} = (1*0 + 3*0 + 5*18 + 7*47 + 9*35) / 100 = 781 / 100 = 7,34$$

$$\text{Batas tengah (a)} = (2,5*0 + 4,5*0 + 6,5*18 + 8,5*47 + 10,5*35) / 100 = 884 / 100 = 8,84$$

$$\text{Batas atas (b)} = (4*0 + 6*0 + 8*18 + 10*47 + 12*35) / 100 = 1.034 / 100 = 10,34$$

Tabel 8. Nilai TFN Kenyataan

No	Atribut	TFN KENYATAAN		
		c	a	b
1	X1	7,34	8,84	10,34
2	X2	7,3	8,8	10,3
3	X3	6,8	8,3	9,8
4	X4	7,1	8,6	10,1

Sumber: Data Primer, 2022

2. TFN Fuzzyfikasi Harapan

Hasil perhitungan Fuzzyfikasi /TFN Harapan:

$$\text{Batas bawah (c)} = (1*0 + 3*0 + 5*25 + 7*47 + 9*28) / 100 = 753 / 100 = 7,06$$

$$\text{Batas tengah (a)} = (2,5*0 + 4,5*0 + 6,5*25 + 8,5*47 + 10,5*28) / 100 = 856 / 100 = 8,56$$

$$\text{Batas atas (b)} = (4*0 + 6*0 + 8*25 + 10*47 + 12*28) / 100 = 1.006 / 100 = 10,06$$

Tabel 9. Nilai TFN Harapan

No	Atribut	TFN HARAPAN		
		c	a	b
1	X2.1	7,06	8,56	10,06
2	X2.2	7,71	8,72	10,22
3	X2.3	7,52	8,54	10,04
4	X2.4	7,76	8,74	10,24

Sumber: Data Primer, 2022

B. Defuzzyfikasi

Selanjutnya adalah menghitung nilai Defuzzyfikasi dari persepsi dan harapan. Defuzzyfikasi ini dilakukan untuk mendapatkan nilai tunggal yang representatif.

$$\mu A \cap B = (\mu A[x] + \mu B[y]) / 2$$

$$\mu A \cap B = (8,84 + 10,34) / 2 = 9,59$$

Tabel 10. Perhitungan Defuzzyfikasi Kenyataan

No	Atribut	TFN Kenyataan			Defuzifikasi Kenyataan
		c	a	b	
1	X1	7,81	8,84	10,34	9,59
2	X2	7,77	8,8	10,3	9,55
3	X3	7,26	8,3	9,8	9,05
4	X4	7,51	8,6	10,1	9,35

Sumber: Data Primer, 2020

Tabel 11. Perhitungan Defuzzyfikasi Harapan

No	Atribut	TFN Harapan			Defuzifikasi Harapan
		c	a	b	
1	X2.1	7,53	8,56	10,06	9,31
2	X2.2	7,71	8,72	10,22	9,47
3	X2.3	7,52	8,54	10,04	9,29
4	X2.4	7,76	8,74	10,24	9,49

C. Gap

Hasil penelitian ini akan didapatkan suatu nilai yang akan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan pada Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung. Hasil pengolahan nilai Gap dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

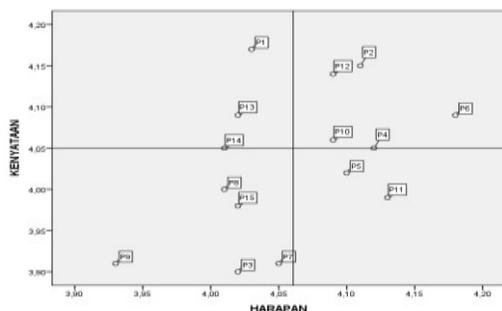
Tabel 12. Nilai Gap Keseluruhan

N O	Dimensi	Kenyataan	Harapan	GA P	Ran k
1	Tangibles	9,39	9,35	0,04	2
2	Reliability	9,35	9,51	-0,16	3
3	Responsiveness	9,13	9,24	-0,11	4
4	Assurance	9,37	9,45	-0,08	5
5	Empaty	9,33	9,28	0,05	1

Sumber: Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan nilai Gap keseluruhan dimensi servqual, jika diurutka, yaitu:

1. (*Tangibles*) dengan nilai Gap 0,04.
2. (*Responsiveness*) dengan nilai Gap -0,16.
3. (*Assurance*) dengan nilai Gap -0,11.
4. (*Empathy*) dengan nilai Gap -0,08.
5. (*Reliability*) dengan nilai Gap 0,05.



Gambar 3.1 Diagram Karseius

- 1) Kuadran A
 - a) 1 (*Tangible*) Bangunan rumah sakit terlihat indah dan bersih
 - b) 13 (*Empaty*) RS Bhayangkara Polda Lampung memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial
 - c) 14 (*Empaty*) Perawat mudah ditemui dan dihubungi ketika anda membutuhkan.
- 2) Kuadran B

- a) 2 (*Tangible*) Rumah sakit memiliki ruang tunggu yang cukup nyaman
 - b) 4 (*Reliability*) Dokter memberikan pelayanan secara teliti dan tepat waktu
 - c) 6 (*Reliability*) Perawat memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat
 - d) 10 (*Assurance*) Karyawan/Suster membawa pasien dengan aman kepada dokter
 - e) 12 (*Assurance*) Obat yang diberikan mendapat jaminan tanpa rusak dan tepat waktu
- 3) Kuadran C
 - a) 3 (*Tangible*) Rumah sakit memiliki sarana cuci tangan air dan alcohol disetiap ruangan
 - b) 7 (*Responsiveness*) RS Bhayangkara memberi tahu pasien/pelanggan kapan layanan akan dilaksanakan
 - c) 8 (*Responsiveness*) Pegawai memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan dengan baik dan sopan
 - d) 9 (*Responsiveness*) RS Bhayangkara selalu bersedia membantu melayani pasien/pelanggan
 - e) 15 (*Empaty*) Karyawan maupun dokter harus mengetahui apa kebutuhan Anda dan masyarakat lainnya
 - 4) Kuadran D
Kuadran D adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan, dan dirasakan terlalu berlebihan.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara dengan metode servqual, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut: Tingkat kesenjangan yang ada pada Rumah Sakit Bhayangkara Polda Lampung memiliki nilai negatif pada atribut waktu antri yang terlalu lama dengan nilai *gap* sebesar 0,1, sedangkan nilai positif pada atribut ruangan luas, bersih dan rapi dengan nilai *gap* sebesar 0,28. Atribut yang menjadi prioritas Rumah Sakit dalam melakukan perbaikan pada penelitian ini adalah berdasarkan tingkat kesenjangan yang ada pada analisis *gap 5 Servqual*. Terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas RS yaitu atribut 2 pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan pertanyaan "Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih", atribut 12 pada dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan pertanyaan "Obat yang diberikan mendapat jaminan tanpa rusak dan tepat waktu", atribut 13 dimensi Perhatian (*empaty*) dengan pertanyaan "RS Bhayangkara Polda

Lampung memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial ”dan atribut 14 dimensi Perhatian (*empaty*) dengan pertanyaan “Perawat mudah ditemui dan dihubungi ketika sedang membutuhkan”. Terdapat 4 atribut yang menjadi prioritas Rumah Sakit yaitu : atribut 2 pada dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) dengan pertanyaan ”Bangunan Rumah Sakit indah dan bersih”, atribut 12 pada dimensi Jaminan (*Asusurance*) dengan pertanyaan “Obat yang diberikan mendapat jaminan tanpa rusak dan tepat waktu”, atribut 13 dimensi Perhatian (*empaty*) dengan pertanyaan “RS Bhayangkara Polda Lampung memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial ”, atribut 14 dimensi Perhatian (*empaty*) dengan pertanyaan “Perawat mudah ditemui dan dihubungi ketika sedang membutuhkan”.

DAFTAR PUSTAKA

- Ismail, Haron, Ibrahim, & Isa. 2006. *Service Quality Client Satisfaction and Loyalty Toward Audit Firm: Perseptionis of Malaysia Public Listen Company*. Manajerial Auditing Journal, 23(7), 738-756.
- Kasmir, Mananeke T., Rares J, & Tampongangoy D. 2019. Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Di Puskesmas Kecamatan Lembeh Utara Kota Bitung. Jurnal Administrasi Publik
- Kusumadewi Sri dan Punomo Hari. 2010. Aplikasi Logika Fuzzy Untuk Pendukung Keputusan, Edisi 2. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. 2018. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien
- Noor Wahyuni. 2014. Gap Analysis. Binus University. Diakses 09 Mei 2022 di <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>
- Umar, Husein. 2006. Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.