

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK PERBAIKAN
BERKELANJUTAN DI UPT LAYANAN KESEHATAN UPI**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**

Disusun oleh:

AZZAHRA NUR TSANIYAH

NIM. 2106399

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**

2025

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK PERBAIKAN
BERKELANJUTAN DI UPT LAYANAN KESEHATAN UPI**

Oleh
Azzahra Nur Tsaniyah

Skripsi yang Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pendidikan Indonesia

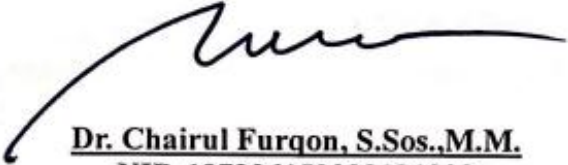
© Azzahra Nur Tsaniyah
Universitas Pendidikan Indonesia
2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, *diphotocopy*, atau dengan cara lainnya tanpa seizin penulis.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
AZZAHRA NUR TSANIYAH
ANALISIS KUALITAS LAYANAN UNTUK PERBAIKAN
BERKELANJUTAN DI UPT LAYANAN KESEHATAN UPI

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing I


Dr. Chairul Furqon, S.Sos., M.M.
NIP. 197206152003121009

Dosen Pembimbing II


Dr. H. Mokh. Adib Sultan, S.T., M.T.
NIP. 198103102009122002

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen


Dr. Maya Sari, S.E., M.M
NIP. 19710705 2002122001

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

2025

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul "**Analisis Kualitas Layanan untuk Perbaikan Berkelanjutan di UPT Layanan Kesehatan UPI**" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 23 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan



Azzahra Nur Tsaniyah

NIM. 2106399

ABSTRAK

Azzahra Nur Tsaniyah (2106399) “Analisis Kualitas Pelayanan untuk Perbaikan Berkelanjutan di UPT Layanan Kesehatan UPI” dibawah bimbingan Dr. Chairul Furqon, S.Sos.,M.M. dan Dr. H. Mokh. Adib Sultan, S.T., M.T.

Klinik pratama merupakan ujung tombak pelayanan kesehatan dasar yang memiliki peran penting dalam mendukung derajat kesehatan masyarakat, termasuk di lingkungan perguruan tinggi. Namun, sejauh ini kajian ilmiah mengenai kualitas layanan pada klinik pratama di lingkungan kampus masih terbatas, padahal keberadaannya sangat vital dalam menjamin kesejahteraan civitas akademika. Salah satu unit yang berperan dalam penyediaan layanan tersebut adalah UPT Layanan Kesehatan Universitas Pendidikan Indonesia (UPI). Berdasarkan data ulasan publik melalui *Google Reviews*, UPT ini memperoleh penilaian paling rendah dibandingkan klinik kampus lain di Kota Bandung, yaitu sebesar 3.7 dari 147 ulasan, yang menunjukkan adanya potensi ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan layanan yang diterima pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan di UPT Layanan Kesehatan UPI berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, mengidentifikasi prioritas perbaikan melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA), serta mengukur tingkat kepuasan pasien menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas layanan mengalami kesenjangan negatif, dengan *assurance* dan *empathy* menjadi dimensi yang paling perlu diperhatikan. Beberapa atribut layanan juga berada dalam kuadran prioritas perbaikan. Adapun nilai indeks kepuasan (CSI) sebesar 72,97% yang menandakan perlunya peningkatan mutu layanan secara terencana dan berkelanjutan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan dalam upaya perbaikan kualitas layanan kesehatan di lingkungan kampus.

Kata Kunci: Kualitas layanan klinik, SERVQUAL, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Customer Satisfaction Index* (CSI)

ABSTRACT

Azzahra Nur Tsaniyah (2106399) “Analysis of Service Quality for Continuous Improvement at the UPI Health Service Unit” under the guidance of Dr. Chairul Furqon, S.Sos., M.M. and Dr. H. Mokh. Adib Sultan, S.T., M.T.

Primary care clinics are at the forefront of basic health services and play a crucial role in supporting public health, including within university campuses. However, to date, scientific studies on the quality of services provided by primary care clinics on university campuses remain limited, despite their vital role in ensuring the well-being of the academic community. One unit involved in providing such services is the University Health Services Unit (UPT) of the University of Education Indonesia (UPI). Based on public reviews via Google Reviews, this UPT received the lowest rating compared to other campus clinics in Bandung City, with an average of 3.7 out of 147 reviews, indicating a potential mismatch between users' expectations and the actual services received.

This study aims to analyze the quality of services at the UPI Health Services Unit based on the five dimensions of SERVQUAL, identify improvement priorities using the Importance Performance Analysis (IPA) method, and measure patient satisfaction levels using the Customer Satisfaction Index (CSI). The results of the study indicate that all dimensions of service quality exhibit negative gaps, with assurance and empathy being the dimensions that require the most attention. Several service attributes also fall within the improvement priority quadrant. The satisfaction index (CSI) value of 72.97% indicates the need for planned and sustained service quality improvement. These findings are expected to serve as a basis for decision-making in efforts to improve health service quality within the campus environment.

Keywords: Clinic service quality, SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), Customer Satisfaction Index (CSI)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, selama proses penyusunan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analaisis Kualitas Layanan untuk Perbaikan Berkelanjutan di UPT Layanan Kesehatan UPI”** yang ditulis sebagai syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia.

Penulis menyadari keterbatasan pengetahuan selama proses penulisan skripsi ini sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dalam berbagai kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam skripsi ini.

Proses penyelesaian studi dan penyusunan skripsi ini melibatkan bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Prof Dr. Didi Sukyadi., M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia yang telah menunjang penyediaan sarana dan prasarana yang sangat mendukung kelancaran proses pembelajaran dan penelitian.
2. Prof, Dr. Hj. Ratih Hurriyati, M.P., selaku Dekan Fakultas Pendidikan Indonesia yang telah memberikan persetujuan dan dukungan atas pelaksanaan penelitian ini.
3. Dr. Maya Sari, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen atas dedikasinya dalam menciptakan lingkungan akademik yang kondusif, mendukung, dan progresif.
4. Dr. Askolani, S.E., M.M., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen atas bantuan administratif serta kemudahan layanan akademik yang sangat membantu penulis selama proses pengajuan dan pelaksanaan penelitian.
5. Dr. Chairul Furqon, S.Sos.,M.M., selaku dosen pembimbing I atas segala bimbingan, arahan, dan tidak lepas dari kesabaran serta ketulusan hati yang diberikan sepanjang proses penyusunan skripsi ini. Semua itu telah menjadi kekuatan dan dorongan berarti bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir

ini. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang diberikan menjadi pahala dan keberkahan yang terus mengalir.

6. Dr. H. Mokh. Adib Sultan, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing II atas bimbingan, arahan, serta inspirasi yang menjadi salah satu alasan penulis dalam memilih bidang ini sebagai fokus penelitian. Semoga segala kebaikan dan ilmu yang diberikan menjadi pahala dan keberkahan yang terus mengalir.
7. Dr. Eka Surachman selaku wali dosen penulis yang telah memberikan arahan dan dukungan selama masa studi saya.
8. Seluruh dosen program studi Manajemen UPI Ibu Hj. Dr. Heny Hendrayati, S.IP., M.M., Ibu Prof. Dr. Vanessa Gaffar, SE.Ak. MBA., Bapak Prof. Dr. H. Nanang Fattah, M.Pd., Bapak Prof. Dr. Suryana, M.Si., Bapak Dr. Chairul Furqon, S.Sos MM., Ibu Dr. Maya Sari, S.E.MM., Bapak Dr. Askolani, S.E., M.M., Bapak Dr. Mokh. Adib Sultan, S.T., MT., Ibu Dr. Rofi Rofaida, S.P., M.Si., Bapak Dr. Eka Surachman, S.Si., M.T., Ibu Netti Siska Nurhayati, S.E., M.M., Ibu Annisa Ciptagustia, S.E., M.Si., Ibu Tia Yuliawati, S.Pd., M.M., Bapak Budhi Pamungkas Gautama, S.E., M.Sc., Bapak Yoga Perdana, SE., M.S.M., Bapak Dr. Asep Miftahuddin, S.Si., M.A.B., Ibu Dr. Ayu Krishna Yuliawati, S.Sos., M.M., Bapak Dibias Lazuardi Maulid, S.E., M.M., M.B.A. yang sudah memberikan bekal ilmu yang berharga untuk penulis.
9. Kedua orang tua penulis Bapak H. Agus Sunarwan dan Ibu Hj. Yani Yuliani atas segala doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tak terhingga, pengorbanan yang tak kenal lelah, serta dukungan moril dan materiil sepanjang perjalanan hidup penulis. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari keberhasilan yang dapat penulis persembahkan sebagai wujud bakti dan rasa cinta juga syukur yang mendalam.
10. Kakak-kakak kandung penulis Shella Agistian, S.E. dan Muhammad Angga Apriliawan, S.T. yang selalu memberikan dukungan dan perhatian hangat pada setiap proses kehidupan penulis
11. Seluruh pihak UPT Layanan Kesehatan UPI yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.

12. Pemilik NIM.2105713 yang selalu menjadi tempat berbagi cerita dan tumbuh bersama sejak awal perjalanan perkuliahan. Dukungan dan uluran tangan sepenuh hati disetiap fase suka maupun duka menjadi penguat dan penyemangat penulis sepanjang perjalanan hingga dapat bersama-sama menjadi pribadi yang lebih baik dari hari kemarin.
13. Sahabat terkasih penulis Azkiya Putriwahyu Lisyawali, Dini Retnaning Pangestuti, dan Indah Sabilah yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini sejak awal masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi. Kebersamaan, dukungan, dan canda tawa akan selalu menjadi kenangan yang melekat sepanjang waktu.
14. Teman seperjuangan penulis bidang Manajemen Operasi Syarif Hidayat, Fauziyah Rahma, Silvia, Putri Harum, dan Rafi Rahman yang selalu bahu-membahu selama proses penyusunan skripsi ini.
15. Keluarga besar Ikatan Mahasiswa Management (IMAGE) UPI khususnya Keluarga Mentor dan Skema 2022/2023, Departemen Kewirausahaan 2022-2024 yang tidak hanya sekedar himpunan bagi penulis tetapi senantiasa menjadi wadah pembelajaran yang penuh suka cita hingga membentuk penulis menjadi pribadi yang lebih berkembang dari waktu ke waktu.
16. Sahabat-sahabat penulis Kika, Sabila, Khalda, Keisha, Kinanti yang senantiasa mendukung berbagi tawa canda menemani perjalanan penulis yang tidak selalu mulus.
17. Keluarga besar Manajemen UPI Angkatan 2021 yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik ini atas kebersamaan, semangat, dan dukungan yang senantiasa menguatkan, baik dalam suka maupun duka sepanjang perjalanan.

Bandung, Juli 2025

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
1.4.1 Secara Teoritis	15
1.4.2 Secara Praktis	15
1.5 Sistematika Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	17
2.1 Kajian Pustaka.....	17
2.1.1 Manajemen Operasi	17
2.1.2 Manajemen Kualitas	23
2.1.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	25
2.1.4 Efisiensi Layanan (<i>Service Efficiency</i>).....	27
2.1.5 <i>Total Quality Mangement</i>	29
2.1.6 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	30
2.1.7 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	33
2.1.8 Quality Improvement.....	36
2.2 Penelitian Terdahulu.....	37
2.3 Kerangka Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Objek Penelitian.....	44
3.2 Metode dan Desain Penelitian.....	44
3.2.1 Metode Penelitian	44
3.2.2 Desain Penelitian	45
3.3 Operasional Variabel	45

3.4 Instrumen Penelitian.....	48
3.5 Sumber dan Alat Pengumpulan Data	49
3.5.1 Jenis dan Sumber Data	49
3.5.2 Alat Pengumpulan Data.....	50
3.6 Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	51
3.6.1 Populasi.....	51
3.6.2 Sampel	52
3.6.3 Teknik Sampling.....	53
3.7 Rancangan Analisis Data.....	55
3.8 Teknik Analisis Data	56
3.8.1 Uji Validitas	56
3.8.2 Uji Reliabilitas	63
3.8.3 Analisis <i>Service Quality</i> (SERVQUAL)	65
3.8.4 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	70
3.8.5 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	76
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	76
4.1.1 Sejarah Perusahaan	76
4.1.2 Visi dan Misi.....	77
4.1.3 Layanan Kesehatan	77
4.1.4 Struktur Organisasi	78
4.2 Pengumpulan Data	78
4.2.1 Gambaran Umum Karakteristik.....	78
4.3 Pengolahan Data.....	81
4.3.1 Analisis Gambaran Kualitas Layanan di UPT Layanan Kesehatan UPI 81	
4.3.2 Analisis <i>Gap</i>	84
4.3.2 <i>Importance Performance Analysis</i>	87
4.3.3 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	93
4.4 Pembahasan.....	93
4.4.1 Gambaran Umum Pelayanan Kesehatan di UPT Layanan Kesehatan UPI 93	
4.4.2 Analisis Kesenjangan Kualitas Layanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL	94

4.4.3 Pemetaan Prioritas Perbaikan Pelayanan melalui <i>Importance Performance Anlysis</i> (IPA)	97
4.4.4 Pengukuran Customer Satisfaction Indexs (CSI) sebagai Dasar Strategi Perbaikan Berkelanjutan	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan.....	101
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN-LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Google Reviews Klinik Kampus di Kota Bandung	6
Tabel 2. 1Tabel Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	45
Tabel 3. 2Persebaran Sampel	53
Tabel 3. 3 Uji Validitas Harapan Dimensi Tangible	57
Tabel 3. 4 Validitas Harapan Dimensi Realibilitas.....	57
Tabel 3. 5 Uji Validitas Harapan Dimensi Responsiveness	58
Tabel 3. 6 Uji Validitas Harapan Dimensi Assurance	58
Tabel 3. 7 Uji Validitas Harapan Dimensi Emphthy	59
Tabel 3. 8 Uji Validitas Kenyataan Dimensi Tangible	60
Tabel 3. 9 Uji Validitas Kenyataan Dimensi Reliabilitas	60
Tabel 3. 10 Uji Validitas Kenyataan Dimensi Responsivenes	61
Tabel 3. 11 Uji Validitas Kenyataan Dimensi Assurance	61
Tabel 3. 12 Uji Validitas Kenyataan Dimensi Emphthy.....	62
Tabel 3. 13 Tabel Tingkat Reliabilitas.....	63
Tabel 3. 14 Tabel Uji Reliabilitas Harapan	64
Tabel 3. 15 Tabel uji realibilitas Kenyataan	64
Tabel 3. 16Dimensi SERVQUAL	65
Tabel 3. 17 Skala Likert Instrumen Penelitian	70
Tabel 3. 18 Kritesia Tingkat Kepuasan	74
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	79
Tabel 4. 3Karakteristik responden berdasarkan Angkatan	79
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasar kan asal fakultas	80
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi	81
Tabel 4. 6 Analisis gap	85
Tabel 4. 7 Tingkat Kesesuaian	87
Tabel 4. 8Rata-rata Ekspektasi dan Presepsi.....	88
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Kuadran I	90
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Kuadran II	91
Tabel 4. 11 Hasil Analisis Kuadran III.....	92
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Kuadran IV.....	93
Tabel 4. 13 Hasil Analisis CSI	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Laman UPT Layanan Kesehatan UPI	4
Gambar 1. 2 Keyakinan UU Kesehatan Akan Meningkatkan Layanan.....	5
Gambar 1. 3 Google Reviews Klinik Pratama di Lingkungan Kampus Kota Bandung	7
Gambar 2. 1 Model Kualitas Layanan	27
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius – Matrix IPA.....	32
Gambar 3. 1 Populasi Mahasiswa S1	52
Gambar 3. 2 Excel Tahap I.....	67
Gambar 3. 3 Excel Tahap II	68
Gambar 3. 4 Excel Tahap IV	69
Gambar 4. 1 UPT Layanan Kesehatan UPI	76
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	78
Gambar 4. 3 Hasil Analisa Diagram Kartesius	90

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A., Ditia Andriyani, A., Ngurah, G., & Wismantara, N. (2023). PENGARUH PENGGUNAAN GOOGLE REVIEW TERHADAP PENILAIAN KEPUASAN PELANGGAN BALISTUNG. In *Jurnal Pengabdian Masyarakat Ilmu Keguruan dan Pendidikan* (Vol. 6, Issue 2).
- Alduways, K. H. A., Al Rukhami, N. M., Alduways, H. S. H., Al Shahi, S. M. M., Alduways, I. M., Ai Mansour, A. H. H., Belharith, A. S., Duways, K. M. H. Al, Masoud, N. H., & Alagil, I. H. (2024). Patient-Centered Care and Process Improvement: A Systematic Review of Impacts on Satisfaction Outcomes. *Journal of Ecohumanism*, 3(7), 4641–4650. <https://doi.org/10.62754/joe.v3i7.4577>
- Alfarisyi, S., Andesta, D., Sumatera, J. L., 101 Randuagung, N., Kebomas, K., Gresik, K., & Timur, J. (2022). *Analisis Perbaikan Servqual Menggunakan Metode IPA dan CSI di J&T Express Gresik*. 19(2), 186–194.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN. *JURNAL PILAR: Jurnal Kasian Islam Kontemporer*.
- Anastasya, R., & Gurning, F. P. (2023). Analisis mutu pelayanan kesehatan menggunakan metode Servperf dan IPA pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Islam Malahayati Medan. *Tropical Public Health Journal*, 3(2), 105–111. <https://doi.org/10.32734/trophico.v3i2.13234>
- Ariani, D. W. (2020). *MANAJEMEN KUALITAS* (2nd ed., Vol. 3). Universitas Terbuka.
- Arifah Devi Fitriani, Deli Theo, Meriahta Sitepu, Teguh Suharto, Mhd. Aulia Rahman, & Sari Safitri. (2025). Penerapan Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit Oleh Tenaga Kesehatan di RS. Mitra Medika Premiere Medan. *Kesejahteraan Bersama : Jurnal Pengabdian Dan Keberlanjutan Masyarakat*.
- Darmin, Suci Rahayu Ningsih, Heriyana Amir, Sarman, & Moh. Rizki Fauzan. (2022). Analisis Kepuasan Pasien dengan Metode Important Performance Analysis (IPA) di RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12.
- Dr. Akshay G Khanzode, & Dr. Abhinav Kumar Sharma. (2025). *Operations Management on the New Frontier: Bridging Established Norms and Contemporary Innovations* (Dr. Akshay G Khanzode & Dr. Abhinav Kumar Sharma, Eds.). Imperial Publications.
- Dwi Cahya, B., Latipa Sari, H., & Aulia Trianggana, D. (2024). Penerapan Metode Customer Satisfication Indeks (CSI) Dalam Pengukuran Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Di RSUD

- Hasanuddin Damrah Manna. *Jurnal Media Infotama*, 20(2), 341139.
<https://kepuasanrsudhasanuddindamrahmanna.my.id>.
- Erpurini, W., & Diana Saleh, F. (2021). ANALISA KUALITAS PELAYANAN PASIEN PADA KLINIK UMUM PRATAMA KASIH BUNDA YANTI RAJAMANDALA. *Jurnal Sains Manajemen*, 2.
- Fakhri Ramadhan, M., Siroj, R. A., Win Afgani, M., Raden Fatah Palembang, U., H Zainal Abidin Fikri, J. K., Kemuning, K., Palembang, K., & Selatan, S. (2024). Validitas and Reliabilitas. *Journal on Education*, 06(02), 10967–10975.
- Febri Eka Pradani, R., Putri, P., Faizah, D., Hikmah Handayani, E., & Nurul Jadid Paiton, U. (2024). Efektifitas Manajemen Operasional dalam Menjaga Kualitas Pelayanan Kesehatan di Rs Rizani. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for organizational excellence introduction to total Quality* (8th ed.).
- Goodrich, G. W., & Lazenby, J. M. (2023). Elements of patient satisfaction: An integrative review. In *Nursing Open* (Vol. 10, Issue 3, pp. 1258–1269). John Wiley and Sons Inc. <https://doi.org/10.1002/nop2.1437>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management Sustainability and Supply Chain Management-twelfth edition*.
- Hidayat, E., Wibowo, H., & Marcelly Widya Wardana, dan. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KLINIK DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA). *Jurnal Rekayasa, Teknologi, Dan Sains*, 5(0721), 271112–271119.
- Hidayat Permana, A., Fadli, U., Ratu Khalida, L., & Buana Perjuangan Karawang, U. (2023). Implementation Of Importance And Performance Analysis (IPA) With Diagonal Regression And Standard Error Of Estimate Approach On Total Quality Management (TQM) At PT. Jidosha Buhin Indonesia. In *Management Studies and Entrepreneurship Journal* (Vol. 4, Issue 6). <http://journal.yrpiiku.com/index.php/msej>
- Avesta, J. S., & Rosdiana, Y. (2023). Pengaruh Total Quality Management dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada SD XYZ. *Jurnal Riset Akuntansi*, 135–140. <https://doi.org/10.29313/jra.v3i2.2829>
- Kamaruddin, N. N., Rivai, F., & Zulkifli, A. (2021). An Analysis of The Effects of Total Quality Management (TQM) on Patient Satisfaction in Hospital: A Scoping Review. *Journal of Asian Multicultural Research for Medical and Health Science Study*, 2(4), 110–129.
<https://doi.org/10.47616/jamrmhss.v2i4.218>
- Khairunnisa, E. N. (2022). ANALISIS KEBUTUHAN MUTU PELAYANAN DENGAN MENINGTEGRASIKAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT DENGAN SERVQUAL A. Pendahuluan. *SCHEMA| Journal of Psychological Research*.

- Lesmana, A. E., Oktamaria Sihole, P., & Wasir, R. (2024). *MENINGKATKAN KUALITAS DAN EFISIENSI LAYANAN KESEHATAN : STRATEGIC PURCHASING DALAM PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL DI INDONESIA*. 5(2).
- Lubis, H., Lubis, I., & Dhea Mita, F. (2020). Aplikasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis). *JII: Jurnal Inovasi Informatika Universitas Pradita*.
- Manafe, O. A., Ratu, J. M., .Muntasir, M., Roga, A. U., & Littik, S. K. A. (2023). Penerapan Perbaikan Mutu Berkelanjutan (Continuous Quality Improvement) Pasca Akreditasi Puskesmas Kota Kupang terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(2), 3908–3916. <https://doi.org/10.31539/joting.v5i2.5373>
- Mardalena, O., & Andryani, R. (2021). Analisis Kualitas Layanan Website Pada Universitas Terbuka Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (IPA). *Journal of Information Systems and Informatics*, 3(4). <http://journal-isi.org/index.php/isi>
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2022). Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasiendi Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Leteratur Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 320.
- Meidawati, R., & Arini, M. (2024). The implementation of lean management in reducing waste in the emergency department. *Multidisciplinary Science Journal*, 6(8). <https://doi.org/10.31893/multiscience.2024132>
- Mongondow Timur Alkhair, B., Zara Avila, D., Husnul Khatimah, N., & Iksan, M. (2023). Pengukuran Customer Satisfaction Index (CSI) Pelayanan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pratama. In *Graha Medika Public Health Journal* (Vol. 2, Issue 1). <https://journal.iktgm.ac.id/index.php/publichealth>
- Nasution, M. N. (2015). *Manajemen Mutu Terpadu* (R. Sikumbang, Ed.; 3rd ed., Vol. 1). Ghalia Indonesia.
- Nofriavani, Winario, M., & Zakir, M. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KAMPUS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA ANGKATAN 2018-2021 DI INSTITUT TEKNOLOGI & BISNIS MASTER PEKANBARU. *Journal of Islamic Economics, Management and Business*, 1.
- Noto, G., & Cosenz, F. (2021). Introducing a strategic perspective in lean thinking applications through system dynamics modelling: the dynamic Value Stream Map. *Business Process Management Journal*, 27(1), 306–327. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-03-2020-0104>
- Papudi, D. L., & Sudharmono, U. (2024). ANALISA KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI

UNIVERSITAS ADVENT INDONESIA. *Health Journal "Love That Renews,"* 11.

- Permata, D. P., Almasdi, Hariman Syaleh, Dian Rahmawaty, & Dilla Roninda. (2023). Analisis Penerapan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dan Customer Satisfaction Index (Csi) Dalam Menentukan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Andika Wedding Organizer. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(3), 983–995. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i3.1222>
- Puiu, I. A., & Bilbiie, A. (2025). Measuring productivity in the healthcare sector: a bibliometric and content analysis. *Health Economics Review*, 15(1). <https://doi.org/10.1186/s13561-025-00612-z>
- Rexhepi, I., Ismajli, N., & Shabani, G. (2022). MEASURING THE PERCEPTION OF QUALITY MANAGEMENT PRIMARY HEALTHCARE SERVICES THROUGH SERVQUAL MODEL. *Corporate Governance and Organizational Behavior Review*, 6(3), 97–111. <https://doi.org/10.22495/cgobrv6i3p9>
- Siregar, R. R. S., & Loisa, R. (2024). PENGARUH MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DAN NIAT BERKUNJUNG KEMBALI DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH K.R.M.T WONGSONEGORO. *JURNAL MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*.
- Ruth Haryanti, Maharanny Wulansari, Aulia Dini Rachmadanti, Febri Diotama, & Vip Paramarta. (2024). Analisis Manajemen Mutu Terpadu (TQM) Dalam Pelayanan Rumah Sakit (Studi Literature). *OBAT: Jurnal Riset Ilmu Farmasi Dan Kesehatan*, 2(2), 108–127. <https://doi.org/10.61132/obat.v2i2.332>
- Setiawan, M. D., Fauziah, F., Edriani, M., & Gurning, F. P. (2022). Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional (A: Systematic Review). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6.
- Sihotang, F. P., & Oktarina, R. (2022). Penggunaan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI) Dalam Menganalisis Pengaruh Sistem E-Service Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan The Use of Importance Performance Analysis (IPA) and Customer Satisfaction Index (CSI) Methods in Analyzing the Effect of the E-Service System on the Customer Level. In *JTSI* (Vol. 3, Issue 1).
- Sitanggang, A. S., Gustie Imanuel, R., Rapa', N. I., Shandie, W., & Halim, I. J. (2024). Telemedicine: Revolusi Akses dan Efisiensi Pelayanan Kesehatan di Era Digital. *Nusantara Journal of Multidisciplinary Science*, 2(1). <https://jurnal.intekom.id/index.php/njms>
- Sudirman, SKM. , M. K., Riska Yanuarti, Mk., Oktarianita, M., Fini Fajrini, M., & Siti Kurnia Widiastuti, M. (2023). *MANAJEMEN MUTU*

- PELAYANAN KESEHATAN* (1st ed.). ARA DIGITAL MANDIRI.
www.aradigitalmandiri.com
- Suherman, A. K., Arief, M. Y., & Fandiyanto, R. (2024). PENGARUH BRAND IMAGE, KUALITAS PELAYANAN DAN DISKON TERHADAP MINAT BELI ULANG MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA TOKO EIGER DI SITUBONDO. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 3.
- Sukatin, Nuraini, Anjuna Cahya Azzahra, Fitri Rahma Yunita, Sella Fransiska, & Tsamrotun Nafi'. (2022). Manajemen pelayanan publik di pendidikan tinggi. *Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 1.
- Thamrin, M. H., Tosungku, L. O. A. S., & Gunawan, S. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Metode HEALTHQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 8(2), 2038–2047.
<https://doi.org/10.31004/jutin.v8i2.44780>
- Utama, R. E., Gani, N. A., Jaharuddin, & Priharta, A. (2019). *Buku Manajemen Operasi Full* (Vol. 1). UM Jakarta Press.
<https://www.researchgate.net/publication/344339931>
- Valenda, Dedek Sutinbuk, & Sabda Wahab. (2024). Relationship Quality Health Service With Patient Satisfaction In Rias Health Center South Bangka Regency. *Afasi : Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8, 493–499.
- Wahyudin, N., Masriyatun, M., & Yusnita, M. (2022). Kualitas Pelayanan Puskesmas Lubuk Besar Dengan Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 8. <https://doi.org/10.17358/jabm.8.3.891>
- Widjanarko, H., Tajuddin, M., Cahayani, N. B., Desiree, F., Rahayuningrum, D. P., Alexangela, J. S., Panjaitan, S. E. R., & Veranita, M. (2024). Total Quality Management di Rumah Sakit: Tinjauan Literatur tentang Metodologi dan Pendekatan Terkait. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 1(2), 11. <https://doi.org/10.47134/mpk.v1i2.2945>
- Wulandari, R., Doddy, I. P., & Indaryani, L. (2024). MEASURING THE IMPACT OF HEALTHCARE SERVICE QUALITY OF HOSPITALS ON CUSTOMER SATISFACTION. *Corporate and Business Strategy Review*, 5(1 Special Issue), 336–345.
<https://doi.org/10.22495/cbsrv5i1siart8>
- Yachachín, O. M. L., Ocoruro, E. A. V., & La Riva, M. M. (2025). Expectation and Perception of Quality of Care from the Perspective of User Satisfaction in a Private Clinic: Wellness and Health. *Journal of Lifestyle and SDGs Review*, 5(2), e04249.
<https://doi.org/10.47172/2965-730x.sdgsreview.v5.n02.pe04249>
- Yudistira, C. G. P. (2022). *BUKU AJAR MANAJEMEN OPERASIONAL MPP-37405*. Politeknik Negeri Bali.

Zakharias, K. P., & Wurianing, R. (2020). Analisis Kepuasan dengan Metode CSI dan IPA Terhadap Pelayanan Penyediaan Rekam Medis Rawat Jalan di RS. Dr Soetarto Yogyakarta. *Health Information Management Journal ISSN*, 8(2), 2655–9129.