

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS DESA BATUAH MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERVICE QUALITY

Ashar Arsyad*¹, Novianti Puspitasari², Rosmasari³

Teknik Informatika Jurusan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Universitas Mulawarman

ABSTRAK

Puskesmas Desa Batuah memerlukan informasi mengenai tingkat kepuasan pasien (masyarakat) terhadap pelayanan kesehatan di puskesmas. Salah satu caranya dapat diperoleh informasi tersebut dengan metode *Fuzzy Service Quality*. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada pihak puskesmas dalam mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat Desa Batuah terhadap pelayanan kesehatan dengan menggunakan metode *Fuzzy Service Quality*. Hasil dari penelitian ini tentang analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan puskesmas yang diterapkan dengan metode *Fuzzy Service Quality* dan menunjukkan hasil bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas belum memberikan kepuasan bagi masyarakat yang dibuktikan dengan hasil nilai kesenjangan (GAP) terbesar yang diperoleh pada atribut Tangibles 7 (T7) "Puskesmas memiliki persediaan obat yang dibutuhkan pasien" sebesar -4.67. Urutan kedua adalah atribut reabilitas 9 (R9) "Masalah kesehatan anda dapat tertangani dengan baik di puskesmas" sebesar -3.67. Layanan pada atribut dan dimensi inilah yang perlu ditingkatkan oleh pihak Puskesmas Desa Batuah. Hasil penilaian dengan metode *Fuzzy Service Quality* menunjukkan bahwa dari keseluruhan 20 atribut pada pengunjung Puskesmas Desa Batuah yang diberikan masih belum dapat memenuhi harapan di mana nilai kepuasan/persepsi terhadap layanan puskesmas masih rendah daripada nilai kepentingan/harapan pengunjung puskesmas.

Kata kunci: *Fuzzy Service Quality, Puskesmas Desa Batuah, Pelayanan Kesehatan.*

PENDAHULUAN

Puskesmas Desa Batuah merupakan salah satu Puskesmas di Kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan Timur. Puskesmas Desa Batuah merupakan Puskesmas Non Perumahan. Puskesmas Batuah terletak di Jalan Sukarno Hatta KM 23, Kecamatan Loa Janan, Batuah. Puskesmas Batuah termasuk puskesmas perkotaan dengan jumlah penduduk 13.189 jiwa. Berdasarkan data tahun 2017, Puskesmas Batuah memiliki 1 dokter umum, 1 dokter gigi, 14 perawat, 8 bidan, 2 tenaga farmasi, 1 tenaga medis, 2 tenaga kesehatan lingkungan, 2 tenaga ahli gizi, 1 tenaga ahli laboratorium medik, dan 3 tenaga penunjang.

Namun karena kebutuhan zaman dan masyarakat, kini kami menawarkan rawat inap selain rawat jalan. Program yang dilaksanakan Puskesmas adalah meningkatkan pelayanan untuk mencapai kepuasan masyarakat dan individu sebagai pasien.

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan pasien yang timbul akibat kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Kepuasan pasien dapat dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan puskesmas dalam memenuhi kebutuhan pasien. Kualitas tingkat pelayanan terhadap kepuasan pasien merupakan suatu proses yang utuh, sehingga pada

akhirnya akan mempengaruhi pengelolaan puskesmas secara keseluruhan.

Untuk itulah Puskesmas Desa Batuah membutuhkan informasi tentang tingkat kepuasan pasien (masyarakat) terhadap pelayanan kesehatan, informasi tersebut dapat dijadikan tolok ukur oleh puskesmas dalam meningkatkan pelayanan kesehatannya. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk memperoleh informasi tersebut adalah metode *Fuzzy Service Quality*.

Servqual (Kualitas Layanan) adalah metode yang digunakan untuk menentukan kriteria kualitas yang harus ditingkatkan kualitas layanan berdasarkan kesenjangan yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan, pengukuran kualitas layanan dalam model Servqual didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan dan kesenjangan antara keduanya pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Berdasarkan uraian masalah di atas, maka peneliti melakukan penelitian tentang 'Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Desa Batuah Dengan Menggunakan Metode *Fuzzy Service Quality*'. Oleh karena itu dengan menganalisis kepuasan masyarakat dapat diketahui tingkat keberhasilan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan Puskesmas Desa Batuah.

TINJAUAN PUSTAKA

Pencetus ide logika *fuzzy* adalah Lotfi A. Zadeh (1965) dari California University at Berkeley (1965, 1969). Kemampuan himpunan *fuzzy* untuk menyatakan derajat perubahan

keanggotaan dan sebaliknya memiliki kegunaan yang luas. Tidak hanya mewakili ketidakpastian pengukuran, tetapi juga mewakili konsep ketidakjelasan. Sistem *fuzzy* adalah estimator numerik terstruktur dan dinamis. Sistem ini memiliki kemampuan untuk mengembangkan sistem intelijen di lingkungan yang tidak pasti dan tidak tepat. Beberapa hal yang perlu diketahui dalam memahami sistem *fuzzy* adalah sebagai berikut:

a. Variabel Fuzzy

Variabel *fuzzy* adalah variabel yang akan dibahas dalam sistem *fuzzy*.

b. Set Fuzzy

Himpunan *fuzzy* adalah grup yang mewakili kondisi atau keadaan tertentu dalam variabel *fuzzy*. Himpunan *fuzzy* memiliki 2 atribut, yaitu:

1. Linguistik, yaitu penamaan suatu kelompok yang memiliki keadaan atau kondisi tertentu dengan menggunakan bahasa alami.
2. Numerik, yaitu suatu nilai (bilangan) yang menunjukkan besar kecilnya suatu variabel.
3. Semesta Pembicaraan, Semesta bicara adalah nilai total yang diizinkan untuk beroperasi dalam variabel *fuzzy*. Semesta bicara adalah himpunan bilangan real yang selalu bertambah secara monoton dari kiri ke kanan. Nilai universal ucapan dapat berupa angka positif atau negatif. Terkadang nilai semesta percakapan ini tidak dibatasi oleh batas atasnya.
4. Domain, Domain dari himpunan *fuzzy* adalah seluruh nilai yang diperbolehkan dalam semesta pembahasan dan dapat dioperasikan dalam himpunan *fuzzy*. Teori logika *fuzzy* menyediakan sarana untuk

merepresentasikan ketidakpastian dan merupakan alat yang sangat baik untuk memodelkan ketidakpastian yang terkait dengan ambiguitas.

Variabel Pada Metode Fuzzyfikasi Servqual

Analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Model analisis menggunakan 5 variabel yang terdiri atas *Reliability* (reliabilitas), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) dan *Tangibles* (bukti fisik).

Puskesmas

Peraturan Menteri Kesehatan (Permenkes) Nomor 75 Tahun 2014 Pasal 1 menjelaskan bahwa puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya. Sedangkan menurut Depkes RI (2004), Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten atau kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kesehatan. Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional, yakni meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja

puskesmas agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya.

Fuzzy Servqual

Dalam mengukur nilai kesenjangan persepsi dan harapan, hasil dari kuesioner perlu diolah dengan metode *Fuzzy-Servqual*. *Fuzzyfikasi* yaitu penentuan *Triangular Fuzzy Number* (TFN) dan defuzzyfikasi merupakan penentuan nilai *crisp fuzzy*. *Triangular Fuzzy Number* (TFN) merupakan range nilai dari bobot jawaban responden. TFN terdiri dari tiga nilai batas yaitu nilai batas bawah, nilai tengah, nilai batas atas. Berikut merupakan rumus untuk menentukan TFN.

Batas Bawah:

$$a_i = \frac{b_{a1}n_1 + b_{a2}n_2 + \dots + b_{ak}n_k}{n_1 + n_2 + \dots + n_k} \quad (2.1)$$

Batas Tengah

$$b_i = \frac{b_{b1}n_1 + b_{b2}n_2 + \dots + b_{bk}n_k}{n_1 + n_2 + \dots + n_k} \quad (2.2)$$

Batas Atas

$$c_i = \frac{b_{c1}n_1 + b_{c2}n_2 + \dots + b_{ck}n_k}{n_1 + n_2 + \dots + n_k} \quad (2.3)$$

Keterangan:

b_{ak} = nilai bobot bawah dari pilihan k

b_{bk} = nilai bobot tengah dari pilihan k

b_{ck} = nilai bobot atas dari pilihan k

n_k = jumlah respon dari pilihan dari pilihan k

Setelah melakukan *fuzzyfikasi* yaitu dengan menentukan nilai TFN, selanjutnya dilakukan *defuzzyfikasi* dengan melakukan perhitungan nilai *crisp fuzzy* yaitu dengan menghitung nilai rata-rata dari nilai batas bawah (a), nilai tengah (b), nilai batas atas (c).

$$Crisp Fuzzy = (a+b+c)/3 \quad (2.4)$$

Keterangan:

a = nilai batas bawah

b = nilai batas tengah
c = nilai batas atas

Nilai *crisp fuzzy* inilah yang akan digunakan pada perhitungan selanjutnya yaitu menghitung kesenjangan persepsi dan harapan pengguna. Dimana skor persepsi dan skor harapan merupakan nilai *crisp fuzzy* persepsi dan nilai *crisp fuzzy* harapan.

GAP Service Quality

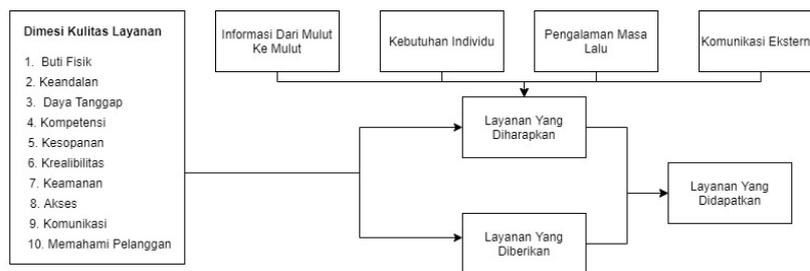
Kualitas layanan merupakan selisih antara layanan yang dirasakan atau dipersepsikan oleh konsumen (persepsi) dengan layanan ideal yang diinginkan atau diminta oleh konsumen (harapan). Selisih antara persepsi dengan harapan disebut dengan “*gap*” atau kesenjangan

kualitas layanan, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{Pepsepsi} - \text{Harapan} = \text{Gap} \quad (2.5)$$

Kualitas

Dari sepuluh dimensi kualitas layanan tersebut, perusahaan perlu mengetahui dengan jelas di mana terjadinya *gap*, yang mungkin dialami antara layanan yang diharapkan dengan layanan aktual yang diterima pelanggan. Secara diagramatis, keterkaitan antara sepuluh dimensi kualitas layanan yang diharapkan pelanggan dan hal-hal yang mempengaruhi pelanggan dalam menilai kualitas layanan itu sendiri dapat diilustrasikan pada Gambar 1.

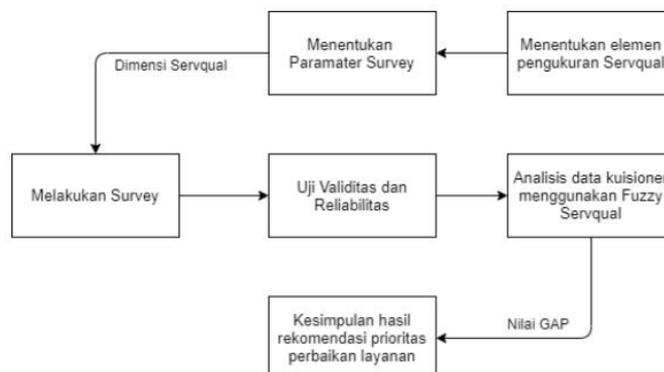


Gambar 1. Dimensi Kualitas Layanan

METODE PENELITIAN

Adapun tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari mengidentifikasi masalah, pengumpulan data, melakukan uji validitas dan

reliabilitas, analisis *Fuzzyfikasi* Servqual dan yang terakhir rekomendasi prioritas perbaikan layanan. Langkah penelitian diuraikan secara rinci pada Gambar 2.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Populasi dan Sampel

Jumlah sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Penentuan sampel mengambil persentase yang ditetapkan peneliti sebesar 10%.

Berdasarkan rumus diperoleh ukuran sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{13057}{1+13057(0,1)^2}$$
$$n = \frac{13057}{1+130,57}$$
$$n = \frac{13057}{131,57} = 99,23 \approx 100 \text{ orang}$$

Maka dapat disimpulkan bahwa ukuran sampel yang akan digunakan sebesar 99,23 atau dengan kata lain 100 orang akan menjadi responden selaku pengunjung dan anggota di Puskesmas Desa Batuah.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang penting dalam penelitian. Data yang telah dikumpulkan akan digunakan sebagai bahan analisis dan pengujian. Pada tahap pengumpulan data didasarkan pada pedoman yang sudah dipersiapkan dalam rancangan penelitian. Adapun data yang diperoleh berupa Data Primer dan Data Sekunder.

1. Data Primer

Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menyebarkan kuesioner langsung ke sumber pertama atau tempat objek penelitian yaitu masyarakat Desa Batuah tepatnya pada Kecamatan Loa Janan. Dari kuesioner tersebut diperoleh data primer yang akan dikelola langsung oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah

literature, artikel, jurnal, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Kuesioner yang dibuat terdiri dari dua bagian yakni kuesioner kepuasan/persepsi pelanggan dan kuesioner kepentingan/harapan pelanggan. Kuesioner kepuasan/persepsi pelanggan yaitu data dikumpulkan untuk mengetahui bagaimana penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa pelayanan. Sedangkan kuesioner kepentingan/harapan pelanggan yaitu data diperlukan untuk mengetahui harapan/keinginan pelanggan setelah menggunakan pelayanan yang ada sebagai tanggapan dan masukan kepada pihak penyedia jasa layanan.

Pada penelitian ini, kuesioner persepsi dan harapan diberikan menggunakan *google form* secara *online* kepada responden yang berkunjung ke Puskesmas Batuah dengan jumlah responden puskesmas minimal 100 orang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka pada penelitian ini digunakan sebagai referensi peneliti dalam menemukan masalah dan bagaimana cara menerapkan metode *Fuzzy Servqual* untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

2. Studi lapangan

Studi lapangan dilakukan untuk memperoleh data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber informasi. Tujuannya untuk mengetahui kondisi dan situasi yang ada di lapangan yang diperoleh dengan cara pengamatan langsung untuk mendukung data melalui penyebaran kuesioner dan hal-hal

yang berkaitan dengan penelitian.

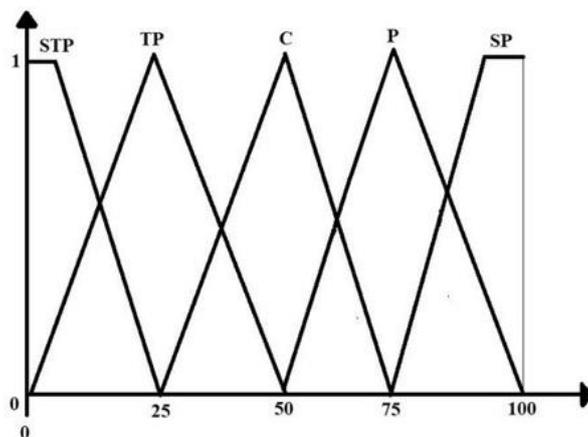
elayanan kesehatan di Puskesmas Desa Batuah.

3. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini disebar kepada responden yang menggunakan pelayanan kesehatan di Puskesmas Desa Batuah. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dengan model skala likert menggunakan gradasi tentang sikap dan pendapat seseorang yang berkaitan dengan

Penerapan Proses

Seluruh data tingkat kepuasan persepsi dan harapan yang telah diperoleh dari responden dapat dilihat pada Lampiran 2. Proses perhitungan *fuzzy servqual* dimulai dengan menentukan *fuzzy set* yang disesuaikan dengan diagram fungsi keanggotaan untuk variabel persepsi dan harapan yang dapat dilihat seperti pada Tabel 1.



Gambar 3. Fungsi Keanggotaan

Tahap ini dilakukan untuk menentukan skor yang diberikan pada setiap atribut yang terdapat dalam

kuesioner. Variabel linguistik yang digunakan untuk variabel persepsi dan harapan yaitu:

Tabel 1. Fungsi Keanggotaan *Fuzzy* Variabel Harapan

No	Semesta Pembicaraan	Nama Himpunan <i>Fuzzy</i>	Domain	Range
1	0-100	Sangat Tidak Puas (STP)	[0 25]	0; 0; 25
2	0-100	Tidak Puas (TP)	[0 50]	0; 25; 50
3	0-100	Cukup Puas (CP)	[25 75]	25; 50; 75
4	0-100	Puas (P)	[50 75]	50; 75; 100
5	0-100	Sangat Puas (SP)	[75 100]	75; 100; 100

Tabel 2. Fungsi Keanggotaan *Fuzzy* Variabel Persepsi

No	Semesta Pembicaraan	Nama Himpunan <i>Fuzzy</i>	Domain	Range
1	0-100	Sangat Tidak Penting (STP)	[0 25]	0; 0; 25
2	0-100	Tidak Penting (TP)	[0 50]	0; 25; 50
3	0-100	Cukup Penting (CP)	[25 75]	25; 50; 75
4	0-100	Penting (P)	[50 75]	50; 75; 100
5	0-100	Sangat Penting (SP)	[75 100]	75; 100; 100

Uji Validitas

Rumus yang digunakan untuk pengujian validitas adalah rumus korelasi *product moment pearsons* yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (2.6)$$

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien Korelasi
- X : Skor Variabel (jawaban Responden)
- Y : Skor total dari variabel untuk responden ke-n
- N : Jumlah sampel

Uji Reliabilitas

Kriteria pengujiannya adalah apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ maka atribut dikatakan reliabel. Dan apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\leq 0,6$ maka atribut dikatakan tidak reliabel. Rumus statistik yang digunakan untuk pengujian reliabilitas (Ginting, 2018) :

$$r = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right\} \quad (2.7)$$

Keterangan:

- r = nilai (koefisien) Alpha Cronbach
- k = banyaknya variabel penelitian
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah variasi variabel penelitian
- σ_t^2 = variasi total

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Tampilan



Gambar 4. Halaman *Login*

Gambar 4 merupakan tampilan halaman *login* admin. Admin yang akan melakukan proses *login* perlu

memasukkan *username* dan *password* yang telah terdaftar sebelumnya. *Source code* yang digunakan untuk halaman *Login* yakni sebagai berikut:

```
Private Sub Button1_Click(ByVal sender As System.Object, ByVal e As System.EventArgs) Handles Button1.Click
    If TextBox1.Text = "admin" And TextBox2.Text = "admin" Then
        MsgBox("Anda Berhasil Login", MsgBoxStyle.Information, "Pemberitahuan")
        Form3.Show()
        Me.Hide()
    Else
        MsgBox("Username atau Password Anda Salah!", MsgBoxStyle.Critical, "Peringatan")
    End If
End Sub
```

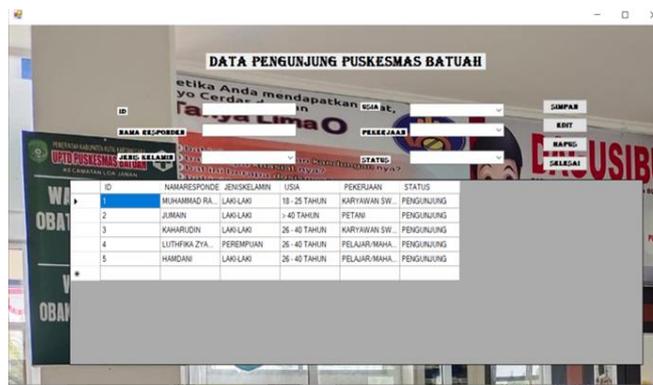
Gambar 5. *Source Code* Halaman *Login* admin



Gambar 6. Halaman Beranda

Gambar 6 merupakan tampilan halaman beranda saat berhasil login. Adapun menu-menu yang terdapat pada halaman beranda yakni menu input data

pengunjung/anggota, menu input data kuesioner, menu proses data kuesioner, menu hasil analisis, menu laporan, dan menu keluar (*logout*) dari sistem.



Gambar 7. Halaman Tambah Data Pengunjung atau Anggota

Halaman tambah data pengunjung dapat dilihat pada Gambar 7 Data yang dapat ditambahkan berupa nomor pengunjung (jika ada), nama, jenis kelamin, usia,

pekerjaan dan status dari responden apakah pengunjung puskesmas. Berikut merupakan *source code* untuk halaman tambah data.

```
References
Private Sub Button2_Click(ByVal sender As System.Object, ByVal e As System.EventArgs) Handles Button2.Click
    Call koneksi()
    Dim SimpanData As String = "insert into TBLPengunjung values('" & TextBox1.Text & "','" & TextBox2.Text & "','" & ComboBox1.Text
    cmd = New OleDbCommand(SimpanData, conn)
    cmd.ExecuteNonQuery()
    MsgBox("Data Berhasil Disimpan")
    Call kondisial()
End Sub
```

Gambar 8. Source Code Halaman Tambah Data

T2	T3	T4	T5
3	5	4	5
5	4	4	4
5	5	5	5
5	5	5	5
4	3	3	3
4	5	5	4
4	3	4	4

Gambar 9. Halaman Tambah Data Kuesioner

Halaman tambah data kuesioner dapat dilihat pada Gambar 9 di mana setelah menginput data pengunjung puskesmas, tahap selanjutnya adalah mengisi kuesioner yang terdapat pada sistem. Cara pengisian kuesioner

dilakukan dengan mengetikkan nomor urut atau nomor ID dari pengunjung puskesmas.

Berikut merupakan *source code* yang digunakan untuk halaman tambah data:

```

References
Private Sub Button2_Click(ByVal sender As System.Object, ByVal e As System.EventArgs) Handles Button2.Click
    If TextBox1.Text = "" Or ComboBox1.Text = "" Or ComboBox2.Text = "" Or ComboBox3.Text = "" Then
        MsgBox("Pastikan Data Terisi!")
    Else
        Call koneksi()
        If RadioButton1.Checked = True Then
            T1 = RadioButton1.Text
        ElseIf RadioButton2.Checked = True Then
            T1 = RadioButton2.Text
        ElseIf RadioButton3.Checked = True Then
            T1 = RadioButton3.Text
        ElseIf RadioButton4.Checked = True Then
            T1 = RadioButton4.Text
        ElseIf RadioButton5.Checked = True Then
            T1 = RadioButton5.Text
        End If
    End If
End Sub
    
```

Gambar 10. Source Code Halaman Tambah Data Kuesioner

ID	Atribut	BatasAtas	BatasTengah	BatasBawah	GAP
1	Tangibles 1	34.75	9.75	1.5	15.3333333333333
2	Tangibles 2	36.25	11.25	2.25	16.5833333333333
3	Tangibles 3	38	13	3.75	18.25
4	Tangibles 4	32.75	7.75	1.25	13.9166666666667
5	Tangibles 5	33.25	8.25	1.25	14.25
6	Tangibles 6	34.25	9.25	1.25	14.9166666666667
7	Tangibles 7	33	8	1.75	14.25
8	Reliability 8	34	9.25	2.5	15.25
9	Reliability 9	35.25	10.25	2.25	15.9166666666667
10	Reliability 10	33.75	8.75	1.25	14.5833333333333
11	Reponsiveness 11	37	12	2.5	17.1666666666667
12	Reponsiveness 12	35.25	10.25	1.5	15.6666666666667
13	Reponsiveness 13	35.5	10.5	2	16
14	Reponsiveness 14	37.25	12.25	2.75	17.4166666666667
15	Insurance 15	40	15	4.5	19.8333333333333
16	Insurance 16	38.5	13.5	2	18
17	Insurance 17	41	16	4.25	20.4166666666667
18	Empaty 18	43.75	19	6	22.9166666666667
19	Empaty 19	40	15.25	5	20.0833333333333

Gambar 11. Halaman Penilaian Responden

Gambar 11 merupakan halaman penilaian dari keseluruhan pengunjung yang telah mengisi kuesioner. Penilaian yang diberikan pengunjung selaku

responden terbagi atas dua bagian, yaitu penilaian persepsi dan penilaian harapan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dan pengujian pada analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan puskesmas menggunakan metode *fuzzy service quality* (servqual) yang telah dilakukan memperoleh kesimpulan berupa:

1. Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan puskesmas dapat diterapkan dengan metode *fuzzy servqual* dan menunjukkan hasil bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak puskesmas belum memberikan kepuasan bagi masyarakat yang dibuktikan dengan hasil nilai kesenjangan (GAP) terbesar yang diperoleh pada atribut Tangibles 7 (T7) "Puskesmas memiliki persediaan obat yang dibutuhkan pasien" sebesar -4.67. Urutan kedua adalah atribut reabilitas 9 (R9) "Masalah kesehatan anda dapat tertangani dengan baik di puskesmas" sebesar -3.67. Layanan pada atribut dan dimensi inilah yang perlu ditingkatkan oleh pihak Puskesmas Desa Batuah.
2. Hasil penilaian dengan metode *fuzzy servqual* menunjukkan bahwa dari keseluruhan 20 atribut pada pengunjung Puskesmas Desa Batuah yang diberikan masih belum dapat memenuhi harapan di mana nilai kepuasan/persepsi terhadap layanan puskesmas masih rendah daripada nilai kepentingan / harapan pengunjung puskesmas.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, adapun saran untuk penelitian selanjutnya atau penelitian dengan kasus yang serupa yakni:

1. Dalam penelitian selanjutnya, perlu adanya penambahan jumlah sampel di mana semakin banyak jumlah sampel yang digunakan maka akan

semakin akurat data yang digunakan dalam analisis.

2. Bagi penelitian selanjutnya juga dapat kembali dilanjutkan dengan kombinasi metode yang lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Batuah, P. (2017). Data Puskesmas Batuah. In puskesmas batuah.
- Evans, H. D. (2018). Analisis Metode *Fuzzy Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus: Pasien Klinik Harapan Bunda). Sumatera Utara.
- Ginting, G. P. S. (2018). Penerapan Metode *Fuzzy Service Quality* Untuk Melihat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan PT. Bank Mandiri KCP Medan Citra Garden. In skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Kartika, N. F., & Suprayogi. (2017). Implementasi *Fuzzy - Service Quality* Terhadap Tingkat Kepuasan Layanan Mahasiswa. *Jurnal Ilmiah Sisfotenika*, 7(1), 38–49.
- Menteri Kesehatan Republik Indonesia. (2020). Berita Negara. Menteri Kesehatan Republik Indonesia Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, 879, 2004–2006.
- Nurdiyanto, D. F. (2008). Usaha Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan *Fuzzy* dan Metode *Service Quality* Pada Pusat Perbelanjaan Assalaam Hypermarket. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Permenkes. (2014). PMK No. 75 ttg Puskesmas. In *Implementation Science* (Vol. 39, Issue 1).

Putra, P. S. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Pendekatan Metode *Fuzzy Service Quality (Fuzzy Servqual)* (Studi Kasus Rumah Sakit Nur Hidayah, Bantul). In Tugas Akhir. Universitas Islam Indonesia.

Setiawinata, T. N., Teknik, F., & Mulawarman, U. (2021). Pelayanan Perpustakaan Menggunakan *Metode Fuzzy Service Quality (Servqual)*.

Sugiyono. (2017). Metode penelitian pendidikan: (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R & D). Alfabeta.