

Metode Service Quality Dalam Pelayanan Pasien Pada RS Mitra Medika

Service Quality Methods in Patient Care at Mitra Medika Hospital

Farhan Andika Wijaya¹, Muhammad Taufiq Rustam²

^aProgram Studi Informatika Universitas Potensi Utama, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

^bProgram Studi Informatika Universitas Potensi Utama, Jl.K.L Yos Sudarso KM 6.5 Tj.Mulia, Medan, 20241, Indonesia

E-mail: farhanandika85@gmail.com¹, muhammadtaufiq@gmail.com²

ABSTRAK

RS Mitra Medika adalah suatu instansi yang bergerak di bidang pelayanan pasien baik untuk pelayanan umum dan BPJS. Namun dalam penelitian ini hanya membahas tentang pelayanan pada pasien BPJS Pada RS Mitra Medika. Dalam kegiatan operasional rumah sakit, RS Mitra Medika mengutamakan pelayanan terhadap pasien, dimana setiap pasien berhak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan meski dengan tingkat pelayanan yang berbeda. Saat ini RS Mitra Medika belum mempunyai teknologi informasi untuk menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yang dapat membantu manajemen rumah sakit untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan/pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan/pasien. Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bermacam-macam, karena pada dasarnya sangat tergantung pada persepsi masing-masing individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien sangat perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran mutu pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi dapat menyebabkan penggunaan layanan kesehatan yang lebih baik dan hasil akhirnya lebih baik. Kualitas layanan yang diberikan oleh unsur-unsur rumah sakit akan menentukan kepuasan pasien.

Kata Kunci : Pelayanan, Service Quality, Android

ABSTRACT

Mitra Medika Hospital is an agency that operates in the field of patient services for both general services and BPJS. However, this research only discusses services for BPJS patients at Mitra Medika Hospital. In hospital operational activities, Mitra Medika Hospital prioritizes patient service, where every patient has the right to receive satisfactory service even though the level of service is different. Currently Mitra Medika Hospital does not have technological information to determine the level of patient satisfaction with the services provided which can help hospital management to provide information and improve service quality. Customer/patient satisfaction is the level of someone's feelings after comparing the service received with the customer/patient's expectations. Patient satisfaction is an abstract thing and the results vary greatly, because basically it really depends on the perception of each individual. Patient satisfaction will be fulfilled if the services provided are in accordance with patient expectations. Patient satisfaction really needs to be carried out in conjunction with other health service quality measurements. Increased comfort, courtesy and communication can lead to better use of health services and better outcomes. The quality of services provided by hospital elements will determine patient satisfaction.

Keywords : Service, Service Quality, Android

Info Artikel :

Disubmit: 19 Agustus 2024

Direview: 16 September 2024

Diterima : 24 Oktober 2024

Copyright © 2024 – senadimu. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai sebuah institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan pasien dengan meningkatkan kualitas pelayanannya. Agar memperoleh citra yang baik dari pasien, rumahsakit harus selalu memberikan pelayanan yang maksimal dan tidak membedakan antara satu pasien dengan pasien yang lainnya. Kurangnya kualitas pelayanan menjadi salah satu kendala terhadap tingkat kepuasan pasien.

RS Mitra Medika adalah suatu instansi yang bergerak di bidang pelayanan pasien baik untuk pelayanan umum dan BPJS. Namun dalam penelitian ini hanya membahas tentang pelayanan pada pasien BPJS Pada RS Mitra Medika. Dalam kegiatan operasional rumah sakit, RS Mitra Medika mengutamakan pelayanan terhadap pasien, dimana setiap pasien berhak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan meski dengan tingkat pelayanan yang berbeda. Saat ini RS Mitra Medika belum mempunyai teknologi informasi untuk menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yang dapat membantu manajemen rumah sakit untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan/pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan/pasien.

Kepuasan pasien merupakan suatu hal yang abstrak dan hasilnya sangat bermacam-macam, karena pada dasarnya sangat tergantung pada persepsi masing-masing individu. Kepuasan pasien akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pasien. Kepuasan pasien sangat perlu dilakukan bersamaan dengan pengukuran mutu pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi dapat menyebabkan penggunaan layanan kesehatan yang lebih baik dan hasil akhirnya lebih baik. Kualitas layanan yang diberikan oleh unsur-unsur rumah sakit akan menentukan kepuasan pasien.

Metode *Service Quality* dapat mengatasi kendala dalam hal mengatasi kepuasan pelayanan pasien. Metode *service Quality* karena memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain. Metode *servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pasien, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti, dan membutuhkan biaya yang rendah (Muhammad Daffa Ardiansyah : 2022)

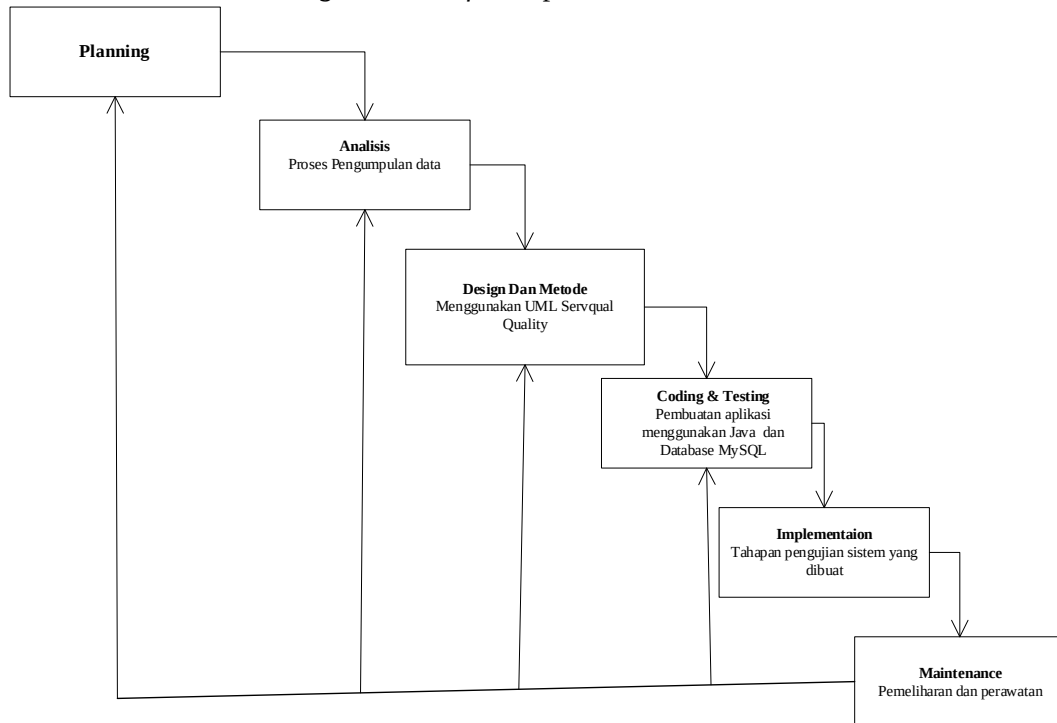
2. METODE

Penulis melakukan pengumpulan data-data yang berkaitan dengan penelitian penulis guna mendapatkan data-data dan informasi tentang permasalahan perusahaan yang berdasarkan teori pelayanan pasien. Pengumpulan data yang dilakukan diantaranya :

1. Studi Pustaka (*Library Reasearch*)
 Pada studi ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan pelayanan pasien dengan menggunakan metode *Service Quality*. Pengutipan yang dilakukan dapat berupa teori ataupun beberapa pendapat dari beberapa buku bacaan ataupun buku diktat yang dipergunakan selama kuliah. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan landasan teori yang kuat melalui buku-buku atau literatur yang penulis gunakan.
2. Studi Lapangan (*Field Research*)
 Studi lapangan dilakukan dengan cara melibatkan pihak-pihak yang berkompeten dalam pelayanan pasien. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data-data dan keterangan-keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang di teliti. Studi lapangan meliputi :
 - a. *Observasi* (Pengamatan Langsung)
 Pada bagian ini penulis mengamati proses penyampaian informasi yang diberikan kepada pelanggan mulai dari pelayanan, penyampaian informasi, dan pelayanan lainnya.
 - b. *Interview* (Wawancara)
 Pada bagian ini dilakukan proses wawancara langsung dengan manajemen RS Mitra Medika untuk mendapatkan informasi – informasi seperti: sistem yang sedang berjalan, dan kelemahan dari sistem yang ada sehingga perlu dibuatkan sistem yang baru pada RS Mitra Medika.

Pengembangan sistem dapat berupa menyusun suatu sistem yang baru dan menggantikan sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada. Metodologi

pengembangan sistem pendukung keputusan kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode digambarkan dalam bentuk *Diagram Waterfall* seperti berikut :



Gambar 1. Kerangka *Waterfall*

Pemetaan penelitian menggunakan *diagram waterfall* dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. **Planning**
Merencanakan tujuan dan hasil dari Penerapan Metode Service Quality Dalam Pelayanan Pasien Pada RS Mitra Medika Berbasis Android.
2. **Analisis Kebutuhan**
Berisi tentang hal-hal yang harus ada pada hasil perancangan agar mampu menyelesaikan masalah yang ada sesuai tujuan. Data yang dibutuhkan dalam melakukan perancangan sistem adalah data data pasien dan data pelayanan.
3. **Desain Sistem Dan Metode**
Secara umum perancangan sistem pelayanan pasien dengan menggunakan metode *Service Quality* menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language* yaitu *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.
4. **Penulisan Sinkode Program**
Coding merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh programmer yang akan menterjemahkan transaksi yang diminta oleh *user*. Tahapan inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem. Dalam artian penggunaan komputer akan dimaksimalkan dalam tahapan ini. Tujuan testing adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap *system* tersebut dan kemudian bisa diperbaiki.
5. **Pengujian Program**
Dalam penelitian ini dilakukan uji coba program dengan Pengujian secara *black box (interface)* yaitu pengujian perangkat lunak yang tes fungsionalitas dari aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode aplikasi/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan, pengujian tersebut untuk masing-masing blok peralatan yang dirancang.
5. **Pemeliharaan Sistem**

Setelah proses uji coba program dilakukan, maka dilakukan pemeliharaan sistem lebih spesifik dengan Perangkat lunak yang susah disampaikan kepada *user* pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan baru, atau karena user membutuhkan perkembangan fungsional

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pembahasan

RS Mitra Medika adalah suatu instansi yang bergerak di bidang pelayanan pasien. Dalam kegiatan operasional rumah sakit, RS Mitra Medika mengutamakan pelayanan terhadap pasien, dimana setiap pasien berhak untuk mendapatkan pelayanan yang memuaskan meski dengan tingkat pelayanan yang berbeda. Saat ini RS Mitra Medika belum mempunyai teknologi informasi untuk menentukan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan yang dapat membantu manajemen rumah sakit untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan pelanggan/pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan/pasien.

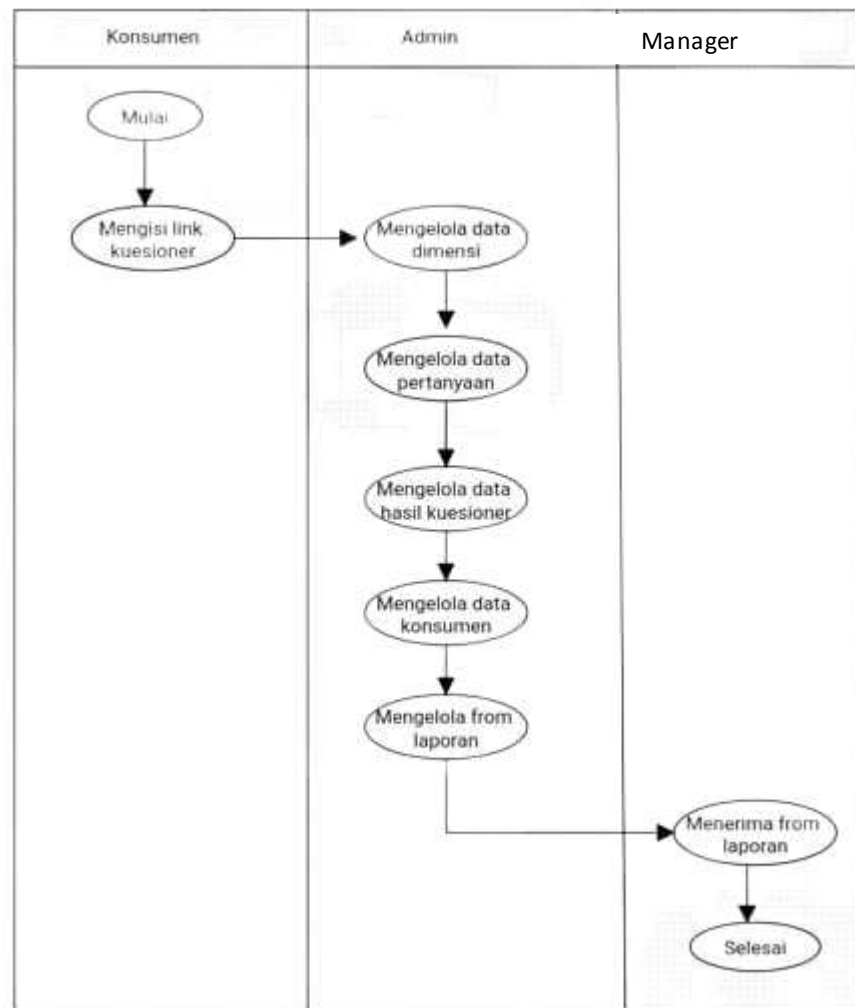
Metode *Service Quality* dapat mengatasi kendala dalam hal mengatasi kepuasan pelayanan pasien. Metode *service Quality* karena memiliki beberapa kelebihan dibandingkan dengan metode lain. Metode *servqual* adalah metode yang sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Kelebihan tersebut antara lain dapat menunjukkan atribut produk/jasa yang perlu ditingkatkan ataupun dikurangi untuk menjaga kepuasan pasien, hasilnya relatif mudah diinterpretasikan, skalanya relatif mudah dimengerti, dan membutuhkan biaya yang rendah

Berikut ini merupakan data pasien pada RS Mitra Medika :

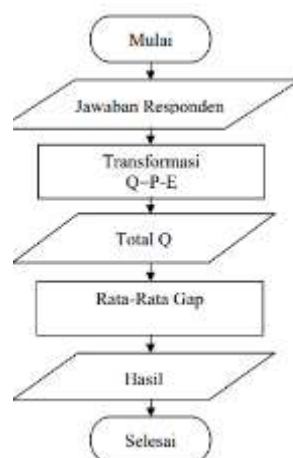
	A	B	C	D	E	F	G
1	Hari/Tanggal	Nama Pasien	Umur	Alamat	Keluhan	Obat	Total Biaya
2	Jumat 12-11-2022	Mahdi	2 Tahun	Platina 3	Demam,Batuk	Rhinos Junior Sirup, OBH Combi Anak Batuk Flu	Rp. 45.000
3	Jumat 12-11-2022	Ihsan	24 Tahun	Link X	Gatal Gatal	Herocyn Bedak Kulit,Ocason 10 Tablet	Rp.50.000
4	Jumat 12-11-2022	Juli	48 Tahun	Link XVI	Gerid	Polysilane Suspensi, Lactulan Sirup, Summag Suspensi	Rp. 60.000
5	Jumat 12-11-2022	Rahmat	55 Tahun	Link XII	Cek Tensi	Captopril Tablet Desa, Amcor	Rp. 40.000
6	Jumat 12-11-2022	Jaka	29 Tahun	Link IX	Suntik KB	Cyclofen	Rp. 35.000
7	Jumat 12-11-2022	Andre	33 Tahun	Link VII	Demam	paracetamol, Ibuprofen	Rp. 40.000
8	Jumat 12-11-2022	Yuyun	35 Tahun	Platina 1	Sakit Gigi	Ponstan 500 mg,Fusidel Forte	Rp. 40.000
9	Jumat 12-11-2022	Sugito	77 Tahun	Link X	Telinga Dengung	Santrol Forte, Forumex Tetes Telinga	Rp. 45.000
10	Jumat 12-11-2022	M.Fais	15 Tahun	Platina 5	Diare	Oralik 200,New Diatabs	Rp. 35.000
11	Jumat 12-11-2022	Nurhikmah	33 Tahun	Platina 3	Suntik KB	Cyclofen	Rp. 35.000
12	Sabtu 13-11-2022	Abi	1 Tahun	Link XVI	Demam	Santrol 120 mg Sirup 60 ml, Procin 100 mg	Rp. 40.000
13	Sabtu 13-11-2022	Dina	51 Tahun	Platina 2	Gatal Gatal	Herocyn Bedak Kulit,Ocason 10 Tablet	Rp.50.000
14	Sabtu 13-11-2022	Yana	13 Tahun	Platina III	Demam,Batuk	Saradryl, OBH Combi	Rp. 40.000
15	Sabtu 13-11-2022	Devi	23 Tahun	Platina III	Suntik KB	Cyclofen	Rp. 35.000

Gambar 2. Data Pasien

Pada analisa proses akan menjelaskan mekanisme kerja dari rancangan yang diusulkan untuk kualitas pelayanan pasien BPJS pada RS Mitra Medika. Adapun prosesnya digambarkan pada Flow of Document (FOD) sebagai berikut :



Gambar 3. Flow of Document (FOD)
Berikut ini adalah *flowchart* dari Metode *Service Quality* (SERVQUAL) :



Gambar 4. *Flowchart* Metode *Service Quality* (SERVQUAL)
Skala Penilaian Responden Terhadap Kuisisioner

Berikut ini adalah skala penilaian responden terhadap kuisisioner untuk dapat digunakan pada perhitungan metode *Servqual* :

Tabel 1. Skala Penilaian Responden Terhadap Kuisisioner

NO.	Kategori	Jawaban	Bobot
1.	Harapan	Sangat Penting (SP)	4
		Penting (P)	3
		Cukup Penting (CP)	2
		Tidak Penting (TP)	1
2.	Persepsi	Sangat Puas (SP)	4
		Puas (P)	3
		Cukup Puas (CP)	2
		Tidak Puas (TP)	1

(Sumber : PT. Srikandi Trasulindo Inti Alam, 2022)

5. Contoh kasus

Pasien pada RS Mitra Medika akan menjawab kuisisioner terhadap pelayanan yang mereka sediakan dan menjawab beberapa pertanyaan berikut :

a. Jawaban Responden

Setelah mendapatkan jawaban responden, maka jawaban tersebut dikumpulkan untuk perhitungan lebih lanjut.

Tabel 2. Jawaban Responden (Persepsi)

Atribut	No.	Pertanyaan	PERSEPSI				%
			SP	P	CP	TP	
Realibility / Kehandalan	A1	Pemberian pelayanan yang diberikan kepada pasien	12	5	3	0	69
	A2	Kesesuaian diagnosis pemberian pelayanan	8	7	5	0	63
	A3	Ketepatan waktu pemberian pelayanan sesuai dengan yang ditentukan	12	6	2	0	70
	A4	Pengobatan yang telah diberikan sesuai dengan keluhan	7	8	3	2	60
	A5	Dokter menjelaskan resiko atas tindakan	6	12	1	1	63
	A6	Pemenuhan hak-hak pasien oleh petugas paramedis (bidan/perawat)	6	8	4	2	58
Assurance / Jaminan	B1	Dokter memiliki pengetahuan yang luas tentang penyakit yang dialami	7	10	3	0	64
	B2	Sopan santun yang telah ditunjukkan kepada pasien	12	8	0	0	72
	B3	Perhatian perawat/bidan yang telah ditunjukkan kepada pasien	1	14	4	1	55
	B4	Pegawai-pegawai Rumah sakit menyenangkan	8	8	2	2	62
	B5	Petugas nonmedis (perawat dan bidan) menyenangkan	7	8	2	3	59

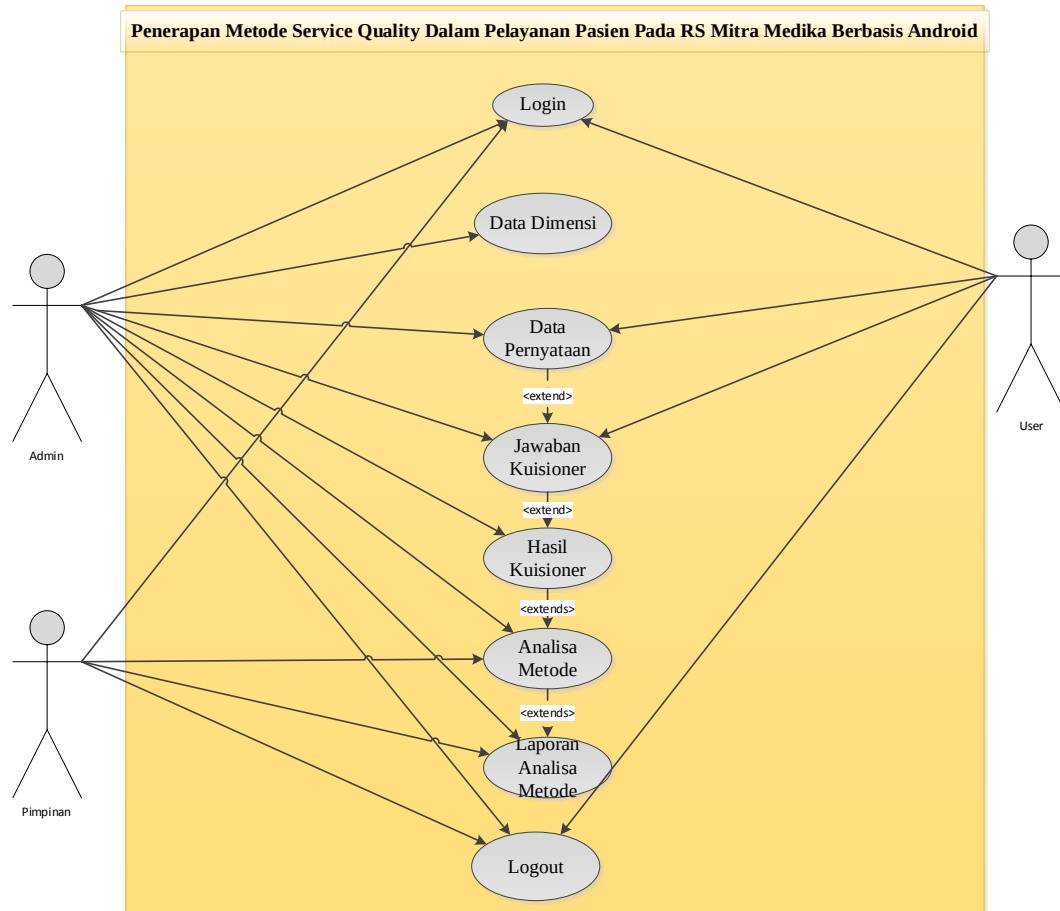
<i>Responsiv enes / Daya Tanggap</i>	C1	Jika ada pelanggan, para staf segera ingin membantu tanpa pamrih	14	2	2	2	68
	C2	Pemberian pelayanannya (tindakan) sesuai dengan keluhan	13	0	3	4	62
	C3	Keterampilan dalam menangani penyakit yang telah ditunjukkan oleh Dokter	4	3	12	1	50
	C4	Tanggapan Dokter ketika menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien	3	12	2	3	55
<i>Tangible / Bukti Langsung</i>	D1	Transparansi (ketersediaan kejelasan alur pelayanan, tarif, jadwal pelayanan, jadwal petugas)	3	6	8	3	49
	D2	Ketersediaan obat untuk pasien dan Sarana/Media komunikasi yang disediakan untuk semua pasien	6	7	3	4	55
	D3	Ruang Pelayanan yang dimiliki mudah untuk semua orang	5	6	4	5	51
<i>Empathy / Empati</i>	E1	Pemanggilan di tempat pendaftaran yang dilakukan petugas mudah diterima semua pasien	7	3	4	6	51
	E2	Waktu konsultasi dengan Dokter	12	3	3	2	65

Tabel 3. Jawaban Responden (Harapan)

Atribut	No.	Pertanyaan	PERSEPSI				%
			SP	P	CP	TP	
<i>Realibility / Kehandal an</i>	A1	Pemberian pelayanan yang diberikan kepada pasien	7	10	3	0	58
	A2	Kesesuaian diagnosis pemberian pelayanan	12	8	0	0	64
	A3	Ketepatan waktu pemberian pelayanan sesuai dengan yang ditentukan	1	14	4	1	72
	A4	Pengobatan yang telah diberikan sesuai dengan keluhan	8	8	2	2	55
	A5	Dokter menjelaskan resiko atas tindakan	7	8	2	3	62
	A6	Pemenuhan hak-hak pasien oleh petugas paramedis (bidan/perawat)	14	2	2	2	59

<i>Assurance / Jaminan</i>	B1	Dokter memiliki pengetahuan yang luas tentang penyakit yang dialami	3	6	8	3	68
	B2	Sopan santun yang telah ditunjukkan kepada pasien	6	7	3	4	49
	B3	Perhatian perawat/bidan yang telah ditunjukkan kepada pasien	5	6	4	5	55
	B4	Pegawai-pegawai Rumah sakit menyenangkan	7	3	4	6	51
	B5	Petugas nonmedis (perawat dan bidan) menyenangkan	12	3	3	2	51
<i>Responsivenes / Daya Tanggap</i>	C1	Jika ada pelanggan, para staf segera ingin membantu tanpa pamrih	3	6	8	3	65
	C2	Pemberian pelayanannya (tindakan) sesuai dengan keluhan	6	7	3	4	49
	C3	Keterampilan dalam menangani penyakit yang telah ditunjukkan oleh Dokter	5	6	4	5	55
	C4	Tanggapan Dokter ketika menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pasien	7	3	4	6	51
<i>Tangible / Bukti Langsung</i>	D1	Transparansi (ketersediaan kejelasan alur pelayanan, tarif, jadwal pelayanan, jadwal petugas)	12	3	3	2	51
	D2	Ketersediaan obat untuk pasien dan Sarana/Media komunikasi yang disediakan untuk semua pasien	8	7	5	0	65
	D3	Ruang Pelayanan yang dimiliki mudah untuk semua orang	12	6	2	0	63
<i>Empathy / Empati</i>	E1	Pemanggilan di tempat pendaftaran yang dilakukan petugas mudah diterima semua pasien	7	8	3	2	70
	E2	Waktu konsultasi dengan Dokter	12	3	3	2	60

Sebuah *use case* digambarkan sebagai elips horizontal dalam suatu diagram UML *use case*, dapat dilihat pada gambar 5:



Gambar 5. Use Case Diagram

3.2. Hasil

1. Tampilan Menu *Registrasi*

Tampilan *registrasi* merupakan tampilan yang pertama kali muncul ketika program dijalankan. Berfungsi sebagai *form input username* dan *password* admin program. Gambar tampilan *registrasi* dapat ditunjukkan pada gambar 6 :

Rumah Sakit Umum MITRA MEDIKA

Daftar Baru :

Nama (First):

Nama (Last):

Handphone:

Email Address:

Password:

Confirm Password:

Daftar Sekarang

Batal

Gambar 6. Tampilan *Form registrasi*

2. Tampilan Menu *Login*

Tampilan *Login* merupakan tampilan yang pertama kali muncul ketika program dijalankan. Berfungsi sebagai *form input username* dan *password* admin program. Gambar tampilan *login* dapat ditunjukkan pada gambar 7 :

Rumah Sakit Umum MITRA MEDIKA

Login Pengguna

Username (Handphone):

Password:

Login

Silahkan pilih nomor akun yang akan digunakan

Batal

Gambar 7. Tampilan *Form Login*

3. Tampilan *Form Data Menu Utama*

Form ini menampilkan pilihan data menu utama, ketika memilih data menu utama maka program akan menampilkan data menu utama. Gambar tampilan *form data menu utama* dapat pada gambar 8:



Gambar 8. Tampilan *Form* Menu Utama

4. Tampilan *Form* Data Isi Kuisioner

Form ini menampilkan pilihan data isi kuisioner, ketika memilih data isi kuisioner maka program akan menampilkan data isi kuisioner. Gambar tampilan *form* data isi kuisioner dapat pada gambar 9:

Gambar 9. Tampilan *Form* Isi Kuisioner

5. Tampilan *Form* Data Tentang

Form ini menampilkan pilihan menu tentang, ketika memilih menu tentang maka program akan menampilkan menu tentang. Gambar tampilan *form* menu tentang dapat pada gambar 10:



Gambar 10. Tampilan *Form* Menu Tentang

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat Penerapan Metode Service Quality Dalam Pelayanan Pasien Pada RS Mitra Medika Berbasis Android, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pasien pada RS Mitra Medika dapat lebih mudah dalam melakukan penilaian pelayanan kesehatan dengan menggunakan aplikasi berbasis android.
2. Dengan adanya aplikasi ini dapat mempermudah RS Mitra Medika dalam mengukur kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan.
3. Dengan menerapkan metode *Service Quality* (ServQual) untuk mengukur kepuasan pasien dalam pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Anggraini, D. A., Dermawan, D., Mulyadi, A., & Firmansyah, D. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Daya Saing Klinik Pratama UMRI Dengan Metode Six Sigma. *JATI UNIK : Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, 6(2), 38–51. <https://doi.org/10.30737/jatiunik.v6i2.2995>
- [2] Apriani, R., & Nurcahyo, G. W. (2021). Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL). *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 3, 150–155. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v3i3.59>
- [3] Asiva Noor Rachmayani. (2015). *No Analisis struktur ko-sebaran indikator terkait kesehatan, pusat rasa sehat subjek, dan lansia yang tinggal di rumah*. Title. 6.
- [4] Dayera, Musa Bundaris Palungan, F. O. (2024). G-Tech : Jurnal Teknologi Terapan. *G-Tech : Jurnal Teknologi Terapan*, 8(1), 186–195. <https://ejournal.uniramalang.ac.id/index.php/g-tech/article/view/1823/1229>

- [5] Firmana, I. C., Amalia, S. G., Syahputra, T. A., Lutfiyana, N., Kunci-Bpjs, K., & Kesehatan, S. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi JKN Mobile Dengan Metode Servqual di Klinik Beringin. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 1–9. <https://ejournal.antarbangsa.ac.id/jsi/article/view/507>
- [6] Manta, R., Wijoyo, Y., Sanata, U., Yogyakarta, D., Pasien, K., & Keluhan, P. (2024). *Analisis tingkat kepuasan pasien dan penanganan keluhan terhadap pelayanan kefarmasian di klinik pratama nayaka era husada dki jakarta 1-2*. 8(3), 240–253.
- [7] Marzuq, N. H., Andriani, H., Administrasi, D., Kesehatan, F., & Indonesia, U. (2024). British Writers, Popular Literature and New Media Innovation, 1820–45. *British Writers, Popular Literature and New Media Innovation, 1820–45*, 6, 13995–14008. <https://doi.org/10.1515/9781399514026>
- [8] Matondang, N. W., Sari, R. E., & Sari, R. N. (2022). Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Karyawan yang Berprestasi Pada PT. Charoen Pokhpan Medan Dengan Menggunakan Metode SMART Berbasis Web. *Prosiding Seminar Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, XI(1), 54–65. <http://ejurnal.dipaneegara.ac.id/index.php/sisiti/article/view/943%0Ahttps://ejurnal.dipaneegara.ac.id/index.php/sisiti/article/view/943/690>
- [9] Raudha Allisya, D., & Sari, R. E. (2023). *Rancang Bangun Aplikasi Human Resource Information System pada PT. Sistem Teknologi Regularisasi Elektronik Aktivitas Millenial Design and Build the Human Resource Information System Application at PT. Millennial Activity Electronic Regularization Technol.* 1(3), 834.
- [10] Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual (Service Quality) Dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 845–860. <https://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/view/4161%0Ahttps://ejurnal.darmaagung.ac.id/index.php/jurnaluda/article/download/4161/3763>
- [11] Sari, P., & Puspasari, R. (2023). Penerapan Metode Service Quality (Seqvqual) sebagai Dasar Peningkatan Kualitas Pelayanan SMK Brigjend Katamsa II Medan. *Jurnal Rekayasa Sistem*, 1(3), 972–985.
- [12] Nst, M. A. E. (2018). Perancangan Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Pengiriman Barang Menggunakan Metode Service Quality Pada CV. Karya Agung Medan. *IT (INFORMATIC TECHNIQUE) JOURNAL*, 6(2), 124–136.
- [13] Kusumadiningrum, R., Gustopo, D., & Priyasmanu, T. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Kantin ITN Malang Kampus 1 Menggunakan Metode Service Quality. *Jurnal Valtech*, 3(2), 177–182.
- [14] Wijaya, R. S., & Prasetyawati, M. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dalam Melakukan Perawatan Kendaraan di AUTO2000 Pramuka Memakai Metode Service Quality. *Prosiding Semnastek*.
- [15] Effendi, H., Dalimunthe, R. A., & Saputra, E. (2022). Penerapan Metode Service Quality dalam Melihat Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 3(4), 584–592.