



JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)

Available online <http://ojs.uma.ac.id/index.php/jime> Email: jime@uma.ac.id

Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual)

Riduansyah*¹⁾, Anggriani Profita²⁾, Willy Tambunan³⁾
Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman

Diterima: Oktober 2019; Disetujui: Januari 2020; Dipublikasi: Mei 2020;

*Corresponding author: Duanriduan0@gmail.com

Abstrak

Klinik Mulawarman Health Center (MHC) sebagai salah satu perusahaan jasa layanan kesehatan harus bisa menjaga dan meningkatkan kualitas layanan agar dapat menghadapi persaingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas pelayanan dan memberikan usulan perbaikan kualitas jasa tes kesehatan di klinik MHC. Pengukuran kualitas layanan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL), merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang dapat mengetahui aspek kualitas pelayanan yang perlu mendapat perbaikan dan mampu menerjemahkan ekspektasi konsumen yang masih belum terakomodir. Responden pada penelitian ini yaitu mahasiswa-mahasiswi Fakultas Teknik Universitas Mulawarman angkatan 2018. Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan nilai rata-rata gap 1 sebesar - 0,5, gap 2 sebesar -0,3, gap 3 sebesar 0,1, gap 4 sebesar -0,4 dan gap 5 sebesar -0,7, artinya konsumen masih kurang puas terhadap pelayanan jasa klinik yang kurang memahami ekspektasi konsumen, spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Analisis *Importance Performance Analisis* (IPA) digunakan untuk mengetahui perbaikan apa saja yang akan diberikan berdasarkan variabel yang perlu mendapatkan perbaikan. Usulan perbaikan yang diberikan yaitu memberikan pelatihan kepada sumber daya manusia MHC agar dapat lebih baik dalam melayani konsumen yang datang ke klinik MHC.
Kata kunci : Kepuasan Pelanggan , Servqual , Analisis Gap, Importance Performance Analysis, Usulan Perbaikan

Abstract

Mulawarman Health Center Clinic as one of the health service companies must be able to maintain and improve the quality of services in order to competition. This study aims to measure the quality of services and propose improvements in the quality of health test services at MHC clinics. Service quality measurement using the Service Quality (SERVQUAL) method, SERVQUAL method is a service quality measurement method that can determine aspects of service quality that need to be improved and is able to translate consumer expectations that are still not accommodated. Respondents in this case are students of the Faculty of Engineering, Mulawarman University class of 2018. Based on the research results, the average value of gap 1 was - 0.5, gap 2 was -0.3, gap 3 was 0.1, gap 4 was - 0.4 and gap 5 of -0.7, meaning consumers are still not satisfied with clinical services that don't understand consumer expectations, service quality specifications and service delivery. Importance Performance Analysis (IPA) is used to find recommendations for improvements based on variables that need to get improvement. The proposed improvement is to provide MHC clinic's human resources training so can give better service to the patient.

Keywords: Customer Satisfaction, Servqual, Gap Analysis, Importance Performance Analysis, Proposed Improvement.

How to Cite: Riduansyah, Profita, A, dan Tambunan, W (2020), Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman Health Center Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual), *JIME (Journal of Industrial and Manufacture Engineering)* 4(1): 28 - 36

PENDAHULUAN

Klinik merupakan fasilitas medis yang lebih kecil dan melayani keluhan tertentu dan dikhususkan pada pelayanan kesehatan pasien rawat jalan. Keberadaannya dalam masyarakat sangat penting karena klinik bisa memberikan fasilitas dan pelayanan kesehatan dengan kualitas yang hampir sama dengan rumah sakit, namun biasanya dengan biaya yang cukup terjangkau.

Klinik Mulawarman Health Center (MHC) merupakan salah satu usaha yang dilakoni oleh Badan Pengelola Usaha (BPU) Universitas Mulawarman. Persaingan bisnis yang semakin ketat membuat Klinik MHC harus senantiasa melakukan perbaikan peningkatan layanan terhadap konsumennya agar tercapainya pelayanan yang berkualitas. Hal ini perlu dilakukan agar mampu bersaing dengan klinik-klinik lain dalam pelayanan kesehatan yang diberikan. Permasalahan yang sering terjadi pada pelayanan yang ada di klinik MHC yaitu pada produk layanan tes kesehatan, yang mana permasalahan yang sering dirasakan konsumen yaitu antrian yang lama dikarenakan kurangnya loket pelayanan, konsumen sering kebingungan dikarenakan tidak adanya petunjuk arah pada klinik dan sistem sering terhambat dari permasalahan tersebut perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan yang ada di klinik.

Metode *Service Quality (SERVQUAL)* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang dapat mengetahui aspek kualitas pelayanan mana saja yang perlu mendapat perbaikan dan metode ini juga mampu menerjemahkan ekspektasi konsumen yang masih belum terakomodir sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu metode *SERVQUAL* juga akan mengetahui

celah (gap) yang mana nantinya akan terlihat gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa, gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa, gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal, dan gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.

Penilaian kualitas jasa menggunakan model *SERVQUAL* mencakup perhitungan perbedaan di antara nilai yang diberikan para konsumen untuk setiap pasang pernyataan berkaitan dengan harapan dan persepsi. Sehingga dari masing-masing variabel yang telah dihitung perbedaannya dari persepsi konsumen akan diketahui variabel mana yang akan mendapat usulan perbaikan dengan menggunakan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Penggunaannya mempunyai implikasi bagi manajemen dan pemasaran yang penting sebagai dasar pengambilan keputusan. Salah satu keuntungan utama *Importance Performance Analysis (IPA)* adalah mengidentifikasi area atau atribut dalam peningkatan kualitas jasa.

METODE PENELITIAN

Tahapan-tahapan kegiatan dalam melakukan penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan, yaitu tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap analisis dan pembahasan, dan tahap penutup.

1 Tahapan Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini. Data yang diperlukan dalam proses pengumpulan data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer

dan data sekunder yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya atau objek yang akan diteliti. Data primer yang diperlukan pada penelitian ini adalah data kondisi layanan klinik MHC, diperoleh dari hasil wawancara, data kualitas layanan yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder pada penelitian ini berupa jumlah pelanggan yang pernah melakukan tes kesehatan di klinik Mulawarman Health Center (MHC), studi pustaka dari buku-buku atau jurnal serta sumber informasi di media internet, Artikel atau jurnal yang berhubungan dengan metode *SERVQUAL* yang nantinya menjadi referensi dalam penentuan kualitas pelayanan.

2 Tahapan Pengolahan Data

Pada tahapan ini dilakukan pengolahan data terhadap data yang telah dikumpulkan, untuk mengetahui hasil dari penelitian yang akan digunakan sebagai bahan untuk melakukan analisis dan pembahasan. Adapun pengolahan data yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner.

Pengujian dilakukan untuk menguji apakah kuesioner yang telah dibagikan kepada responden telah valid dan dapat diandalkan. Alat pengolahan data yang digunakan adalah uji validitas internal dengan menggunakan korelasi *product moment* dan uji reliabilitas menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha*. Uji

reliabilitas digunakan untuk mengetahui apabila kuesioner telah dicoba secara berulang-ulang kepada kelompok yang sama akan menghasilkan data yang sama. Jika kuesioner ini dinyatakan tidak valid maka kemudian peneliti akan membuat kuesioner kembali sampai kuesioner tersebut dinyatakan valid.

2. Perhitungan Skor Persepsi dan Harapan

Tahapan ini dilakukan pada masing-masing variabel untuk mengetahui nilai rata-rata antara persepsi dan harapan konsumen.

3. Uji Beda Antara Persepsi dan Harapan

Uji beda dalam penelitian ini menggunakan Uji Wilcoxon. Hal ini dilakukan untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi dan harapan dari variabel yang dianalisis. Hipotesis dua sisi dalam Uji Wilcoxon ini adalah sebagai berikut.

$H_0: P = E$ (Tidak ada perbedaan skor yang signifikan terhadap persepsi dan harapan)

$H_1: P \neq E$ (Terdapat perbedaan skor yang signifikan terhadap persepsi dan harapan)

Kriteria uji :

H_0 ditolak jika nilai signifikan p-value ($\leq 0,1$).

3 Tahapan Analisis

Pada tahap ini akan dilakukan analisis secara keseluruhan kualitas layanan pada Klinik MHC. Berikut merupakan tahapan analisis hasil yang akan dijelaskan dibawah ini :

a. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen (Gap 1).

Pada tahapan ini akan dilakukan analisis skor gap 1, dimana skor ini didapatkan melalui nilai rata-rata persepsi manajemen dikurangi nilai rata-rata harapan konsumen pada masing-masing dimensi.

b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen (Gap 2).

Pada tahapan ini akan dilakukan analisis skor gap 2, dimana skor ini didapatkan melalui nilai rata-rata spesifikasi kualitas jasa dikurangi nilai harapan konsumen pada masing-masing dimensi.

c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (Gap 3).

Pada tahapan ini akan dilakukan analisis skor gap 3, dimana skor ini didapatkan melalui nilai rata-rata penyampaian jasa dikurangi nilai spesifikasi kualitas jasa pada masing-masing dimensi

d. Gap antara penyampaian jasa dan harapan konsumen (Gap 4).

Pada tahapan ini akan dilakukan analisis skor gap 4, dimana skor ini didapatkan melalui nilai rata-rata penyampaian jasa dikurangi nilai harapan konsumen pada masing-masing dimensi

e. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan (Gap 5).

Pada tahapan ini akan dilakukan analisis skor gap 5, dimana skor ini didapatkan melalui nilai rata-rata persepsi konsumen dikurangi nilai harapan konsumen pada masing-masing dimensi.

SERVQUAL yaitu “a customer’s judgment of the overall excellence or superiority of a service”. Dengan demikian SERVQUAL dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Pada tahapan ini akan dilakukan analisis skor gap 1, gap 2, gap 3, gap 4 dan gap 5, dimana skor ini didapatkan melalui nilai total rata-rata pada masing-masing dimensi. Adapun skor total pada masing-masing gap.

1. Analisis Skor Gap 1

Pada kenyataannya pihak manajemen pada Klinik MHC tidak selalu merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya, manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung apa saja yang diinginkan konsumen. adapun hasil dari perhitungan dapat dilihat pada tabel 1.

2. Analisis Skor Gap 2

Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja tertentu yang jelas. Hal ini bisa dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya, atau karena adanya kelebihan permintaan, adapun hasil dari perhitungan dapat dilihat pada tabel 2.

3. Analisis Skor Gap 3

Ada beberapa penyebab terjadinya gap ini, misalnya karyawan kurang terlatih (belum menguasai tugasnya), beban kerja melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang

HASIL DAN PEMBAHASAN

1 Analisis SERVQUAL Skor

Menurut Zeithaml dalam Tjiptono (2006), definisi umum tentang *Service Quality* atau yang seringkali disingkat

ditetapkan, adapun hasil dari perhitungan dapat dilihat pada tabel 3.

4. Analisis Skor Gap 4

Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklim dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh Klinik. Resiko yang dihadapi Klinik adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi, adapun hasil dari perhitungan dapat dilihat pada tabel 4.

5. Analisis Skor Gap 5

Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi Klinik dengan cara yang berlainan, atau juga bisa keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut, adapun hasil dari perhitungan dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 1 Skor total dimensi

Variabel	Rata-rata persepsi manajemen	Rata-rata harapan konsumen	Gap 1
Tangible	4,5	4,4	0,1
Reability	3,4	4,4	-1
Responsiveness	4	4,5	-0,5
Assurance	4	4,6	-0,6
Empathy	4	4,5	-0,5
Total	4,0	4,5	-0,5

Tabel 2 Skor total dimensi

Variabel	Rata-rata spesifikasi kualitas jasa	Harapan konsumen	Gap 2
Tangible	4,3	4,4	-0,1
Reability	4,2	4,4	-0,2
Responsiveness	4	4,5	-0,5
Assurance	4,3	4,6	-0,3
Empathy	4	4,5	-0,5
Total	4,2	4	-0,3

Tabel 3 Skor total dimensi

Variabel	Rata-rata spesifikasi kualitas jasa	Rata-rata penyampaian jasa	Gap 3
Tangible	4,1	4,3	-0,2
Reability	4,3	4,2	0,1
Responsiveness	4	4	0
Assurance	4,2	4	0,2
Empathy	4,2	4	0,2
Total	4,2	4	0,1

Tabel 4 Skor total dimensi

Variabel	Rata-rata penyampaian jasa	Rata-rata harapan konsumen	Gap 4
Tangible	4,3	4,4	-0,1
Reability	4,2	4,4	-0,2
Responsiveness	4	4,5	-0,5
Assurance	4	4,6	-0,6
Empathy	4	4,5	-0,5
Total	4,1	4,5	-0,4

Tabel 5 Skor total dimensi

Variabel	Rata-rata persepsi konsumen	Rata-rata harapan konsumen	Gap 5
Tangible	3,9	4,4	-0,5
Reability	3,6	4,4	-0,8
Responsiveness	3,7	4,5	-0,8
Assurance	3,9	4,6	-0,7
Empathy	3,7	4,5	-0,8
Total	3,8	4,5	-0,7

2 Analisis Importance Performance Analisis

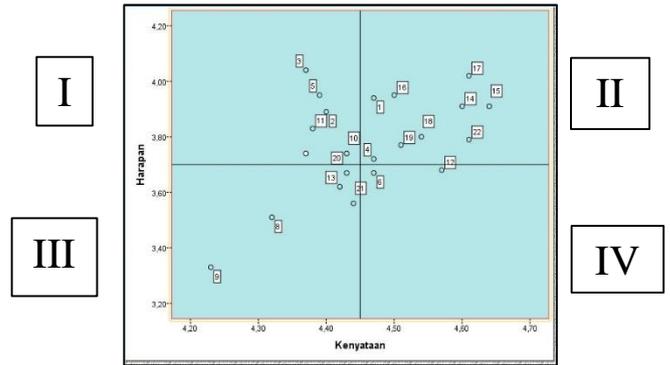
Dua instrumen penelitian utama yang telah dikembangkan dari tahun ke tahun untuk meneliti kualitas dan kepuasan konsumen di industri jasa pelayanan yaitu adalah *Importance Performance Analysis* (IPA) dan *SERVQUAL*, analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan dan produk (Wijaya, 2011).

Importance Performance Analysis (IPA) adalah prosedur untuk menunjukkan

kepentingan relatif berbagai atribut terhadap kinerja organisasi atau perusahaan dan produk. Diagram ini terbagi menjadi 4 kuadran yang memuat antara persepsi dan harapan. Kepentingan disini menunjukkan ekspektasi atau harapan yang diinginkan pelanggan, sedangkan kinerja perusahaan sebagai persepsi yang dirasakan pelanggan. Diagram ini mempunyai dua sumbu yaitu sumbu X sebagai nilai persepsi dan sumbu Y sebagai nilai ekspektasi. Manfaat dari metode IPA ini adalah untuk mendapatkan prioritas perbaikan yang terletak pada kuadran 1 dimana persepsi rendah tetapi harapan tinggi. Pada kuadran 2 persepsi dan harapan pelanggan berada pada tingkat tinggi, sehingga perusahaan cukup mempertahankan kinerja dimensi tersebut. Pada kuadran 3 persepsi dan harapan pelanggan berada pada tingkat rendah, sehingga perusahaan belum perlu melakukan perbaikan. Pada kuadran 4 persepsi instansi berada dalam tingkat tinggi tetapi harapan pelanggan akan kinerja tersebut rendah, sehingga perusahaan perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya yang ada.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada rata-rata keseluruhan persepsi dan ekspektasi, dapat diolah ke dalam grafik IPA. Adapun nilai titik pusat koordinat (4,45 ; 3,69) diperoleh dari *grand mean* persepsi sebagai titik potong sumbu X dan *grand mean* harapan sebagai titik potong sumbu Y. Adapun gambar grafik IPA dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1 Diagram importance performance analysis



Masing-masing dari kuadran I, II, III dan IV menggambarkan keadaan yang berbeda-beda, pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja ini memungkinkan pihak klinik untuk segera melakukan perbaikan - perbaikan pada variabel yang dianggap penting konsumen dalam jangka waktu yang relatif dekat. Setiap kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Prioritas Utama (Kuadran I)

Pada diagram kartesius diatas terdapat variabel yang masuk dalam kuadran ini yaitu fasilitas umum (misalnya toilet, ruang tunggu) nyaman, karyawan memberikan salam saat bertemu pertama kali dengan pasien , parkir luas, karyawan melayani komplain pasien dengan cepat, karyawan memberikan informasi tindakan yang akan dilakukan, dan karyawan memberikan waktu pelayanan yang cukup pada konsumen. Makna dari kuadran ini adalah tingkat kepentingan yang tinggi tetapi tingkat kinerjanya rendah. Sehingga pihak klinik MHC hendaknya harus meningkatkan pelayanan seperti memberikan fasilitas yang yaman untuk konsumen, melayani pasien dengan baik agar dapat memuaskan konsumen, mendapat penilaian pelayanan yang baik dan fasilitas yang baik oleh konsumen.

2. **Pertahankan Prestasi (Kuadran II)** sesuai yang dijanjikan, data hasil tes kesehatan selesai dengan cepat, dan karyawan memberikan perhatian yang sama kepada semua konsumen.

Kuadran II merupakan strategi mempertahankan prestasi dengan posisi yang menunjukkan pelayanan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen, sehingga pihak klinik hendaknya tetap mempertahankan prestasi pelayanannya. Variabel yang terdapat pada kuadran II yaitu Ruang klinik MHC bersih, ada kotak saran di klinik MHC, karyawan menjelaskan prosedur tes kesehatan, karyawan melayani dengan sopan dan ramah, karyawan mampu menjawab semua pertanyaan pasien, Identitas dan informasi konsumen terjaga kerahasiaannya, pelayanan tes kesehatan yang diberikan para karyawan di klinik dapat diandalkan, perawat sabar/tidak tergesa-gesa melayani pasien, dan ekspresi karyawan sopan dan ramah, hal ini menunjukkan bahwa variabel ini dinilai memiliki tingkat kepentingan tinggi.

Sehubungan dengan hal tersebut, pihak klinik MHC harus dapat mempertahankan prestasinya, kemudian meningkatkan kualitas pelayanan seperti melayani konsumen dengan ramah dan sopan dan ketersediaan resepsionis dalam melayani konsumen yang mengalami kendala, sehingga konsumen tetap memberikan pandangan yang baik terhadap klinik MHC dan kepuasan konsumen tetap terjaga.

3. **Prioritas Rendah (Kuadran III)**

Kuadran III terdiri dari variabel yang dianggap memiliki tingkat kepentingan rendah oleh konsumen sehingga perbaikannya menjadi prioritas rendah karena memiliki tingkat kepentingan yang rendah. Variabel yang terdapat pada kuadran III yaitu karyawan klinik bersedia memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti, klinik memberikan pelayanan tes kesehatan terhadap pasien

Pada kuadran III ini tidak terlalu masalah apabila tidak diperbaiki oleh pihak klinik karena variabel tersebut dianggap tidak terlalu penting oleh responden dan perbaikannya pengaruh yang sangat kecil terhadap kepuasan konsumen karena prioritasnya relatif rendah. Contohnya yaitu karyawan memberikan perhatian yang sama kepada semua konsumen.

4. **Berlebihan (Kuadran IV)**

Kuadran IV berarti mempunyai tingkat kepentingan yang rendah, tetapi harapan konsumen tinggi. Variabel yang terdapat pada kuadran IV yaitu prosedur administrasi pembayaran tidak berbelit-belit dan karyawan menjelaskan prosedur tes kesehatan. Karena variabel ini telah memiliki kualitas pelayanan yang dinilai konsumen melebihi harapan maka pihak manajemen tidak perlu khawatir terhadap hal ini. Hanya perlu dipertahankan agar berdampak positif bagi kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan ini dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang lebih optimal serta penambahan fasilitas yang lebih baik.

4. Usulan Perbaikan

Usulan perbaikan kualitas layanan padaklinik MHC. Perbaikan kualitas layanan yang perlu diprioritaskan berdasarkan analisis menggunakan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) adalah pada kuadran I. Variabel yang terdapat pada kuadran 1 yaitu Fasilitas umum (misalnya toilet, ruang tunggu) nyaman, karyawan memberikan salam saat bertemu pertamakali dengan pasien,

parkiran luas, karyawan melayani komplain pasien dengan cepat, karyawan memberikan informasi tindakan yang akan dilakukan, dan karyawan memberikan waktu pelayanan yang cukup pada konsumen. Hal yang bisa dilakukan agar mengetahui apa yang diinginkan konsumen yaitu melakukan survey kepuasan konsumen dengan membagikan kuesioner, memberikan arahan kepada karyawan untuk melayani konsumen sepenuh hati dengan memberikan senyuman agar konsumen merasa dihargai oleh karyawan, pihak manajemen juga bisa memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat mengetahui cara melayani konsumen dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), dan juga manajemen harus selalu memantau kinerja dari karyawannya.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah jawaban dari tujuan penelitian yang dilakukan. Kesimpulan yang didapat antara lain:

1. Kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan klinik MHC masih kurang, dari hasil perhitungan gap memungkinkan pihak klinik untuk segera melakukan perbaikan - perbaikan yaitu pada gap 5 yang mana memiliki nilai negatif yang cukup besar. Adapun cara penanganannya bisa dilakukan dengan meningkatkan pelayanan seperti memberikan salam saat konsumen datang ke klinik, selalu membantu konsumen ketika mengalami kendala, meningkatkan fasilitas yang ada di klinik demi kenyamanan konsumen yang datang ke klinik MHC.

2. Kualitas pelayanan tes kesehatan pada klinik MHC sudah baik, tetapi masih

harus diperlukannya perbaikan pelayanan yang diberikan terhadap konsumen agar konsumen dapat loyal terhadap penyedia jasa. Berdasarkan hasil analisis *Importance Performance Analysis*, klinik MHC hendaknya harus meningkatkan pelayanan seperti berpakaian rapi dan memberikan salam ketika konsumen datang ke klinik, Agar sesuai dengan konsumen harapkan dan dapat memuaskan konsumen, mendapat penilaian pelayanan yang baik dan fasilitas yang baik oleh konsumen.

3. Usulan perbaikan yang sesuai untuk klinik MHC yaitu pemetaan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja ini memungkinkan pihak klinik untuk segera melakukan perbaikan - perbaikan pada variabel yang dianggap penting konsumen dalam jangka waktu yang relatif dekat. Sehingga pihak klinik MHC hendaknya harus meningkatkan pelayanan seperti berpakaian rapi dan memberikan salam ketika konsumen datang ke klinik, Agar sesuai dengan konsumen harapkan dan dapat memuaskan konsumen, mendapat penilaian pelayanan yang baik dan fasilitas yang baik oleh konsumen. Pihak manajemen juga bisa memberikan pelatihan kepada karyawan agar dapat mengetahui cara melayani konsumen dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), dan juga manajemen harus selalu memantau kinerja dari karyawannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Diana Puspita Sari., dan Andry Hermawan., 2012., *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Serqual dan triz (Studi Kasus Di Rs Muhammadiyah Roemani)*, Jurnal Teknik Industri Universitas Diponegoro Semarang, Vol VII, No 2, Mei.
- Hadi, S., 2013, *Statistika*, Andi, Yogyakarta.
- Hana Catur Wahyuni., dan Wiwik Sulistiowati, 2015., *Penentuan Prioritas Perbaikan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Metode*

Riduansyah, Profita, A, dan Tambunan, W, Analisis Kualitas Pelayanan pada Layanan Tes Kesehatan di Klinik Mulawarman *Health Center* Universitas Mulawarman dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (Servqual)

- Servqual*, Jemis Vol. 3 No. 1, ISSN 2338-3925, Siduarjo.
- Nugraheni Djamal., dan Rifki Azizi., *Identifikasi dan Rencana Perbaikan Penyebab Delay Produksi Melting Proses Dengan Konsep Fault Tree Analys (FTA) di PT. XYZ*, Jurnal Intec Teknik, ISSN 2407-781x.
- Sugiyono., 2010, *Statistika Untuk Penelitian*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Tjiptono, F., 2006, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, F., 2011, *Pemasaran Jasa*, Bayumedia, Sleman.
- Tribowo, S., Setyo, R., H., dan Harsono, A., 2014, *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Kawasan Wisata Kawah Putih Perum Perhutani Jawa Barat dan Banten Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)*, Jurnal Teknik Industri Institut Teknologi Nasional, Vol.02, No. 02, ISSN 2338-5081, Bandung
- Wijaya, T., 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, Indeks, Jakarta.
- Yopi Alexander., 2010., *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Arinas di Bandar Lampung.*, Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol 1, No 01, Oktober.
- Sri Suci Yuniar., 2014., *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality.*, Jurnal Online Institute Teknologi Nasional Vol 02, No 02, Oktober.