

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profil Tempat Penelitian

Klinik Utama Jasmine MQ Medika merupakan perusahaan dengan lingkup bidang usaha jasa klinik swasta. Klinik Utama Jasmine MQ Medika berlokasi di Jl. Dayang Sumbi No.10, Lb. Siliwangi, Kec. Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132. Jenis pelayanan yang tersedia pada Klinik Utama Jasmine MQ Medika beberapa diantaranya yaitu layanan rawat jalan poliklinik anak, poliklinik kandungan, psikologi, dan layanan rawat inap.

2.1.1 Sejarah Klinik Utama Jasmine MQ Medika

Klinik Utama Jasmine MQ Medika merupakan sarana layanan kesehatan di Kota Bandung, Klinik ini memiliki filosofi tidak hanya menyembuhkan secara fisik saja akan tetapi secara batin pun akan mendapatkan sesuatu yang spesial ketika berada di Klinik Utama Jasmine MQ Medika. Klinik ini didirikan pada tahun 2015, dibawah naungan PT. Jasmine Sentosa Nugraha dengan lingkup bidang usaha jasa klinik swasta yang didirikan oleh : KH. Abdullah Gymnastiar, dr.Widiyastuti HSD, Sp. OG, M. Kes., MH. Kes, Fenti Rosilawati, S.H. Dan secara resmi telah beroperasi pada tanggal 2 Mei 2017.

2.1.2 Visi dan Misi Klinik Utama Jasmine MQ Medika

Berikut merupakan Visi dan Misi Klinik Utama Jasmine MQ Medika :

Visi

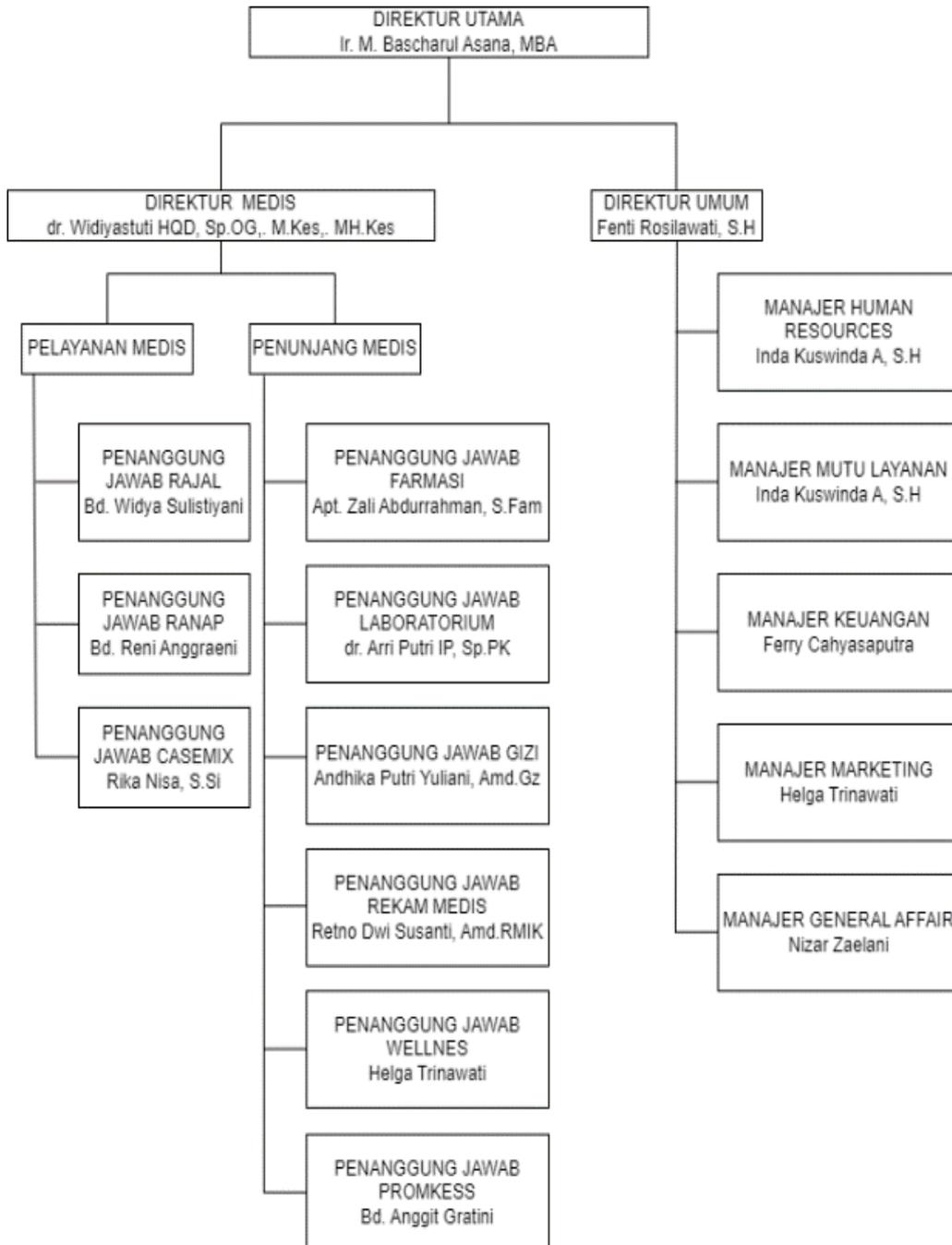
Menjadi Klinik Utama unggulan dalam pelayanan kesehatan keluarga.

Misi

- a. Memberikan pelayanan prima untuk kesehatan keluarga.
- b. Menyediakan produk kesehatan keluarga yang bermutu aman, nyaman, dan terjangkau.
- c. Menjadi jalan untuk kesejahteraan dan keberkahan karyawan dan masyarakat.

2.1.3 Struktur Organisasi Klinik Utama Jasmine MQ Medika

Struktur organisasi merupakan gambaran tentang bagaimana tugas, tanggung jawab, dan wewenang dalam suatu perusahaan diorganisasikan dan dihubungkan satu sama lain. Berikut struktur organisasi yang ada Klinik Utama Jasmine MQ Medika pada Gambar 2.2 struktur organisasi.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Klinik Utama Jasmine MQ Medika

2.1.3.1 Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab

Berikut ini merupakan tugas dan tanggung jawab dari masing masing jabatan yang ada di struktur organisasi Klinik Utama Jasmine MQ Medika pada Gambar 2.2 :

A. Direktur Utama

Direktur Utama bertanggung jawab memimpin perusahaan dalam evaluasi internal dan eksternal untuk penetapan strategi jangka panjang, jangka menengah, dan jangka pendek. Direktur Utama sebagai koordinator, komunikator, pengambil keputusan, pemimpin, pengelola, dan eksekutor dalam menjalankan dan memimpin perusahaan.

B. Direktur Medis

Direktur Medis bertanggung jawab dan membina petugas dalam meningkatkan mutu pelayanan klinik. Direktur Medis membantu pelayanan kesehatan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika. Selain itu, Direktur Medis wajib berperan aktif dalam meningkatkan mutu dan kinerja Klinik Utama Jasmine MQ Medika.

1. Pelayanan Medis

a. Penanggung Jawab Rawat Jalan

Bertugas membantu proses pelayanan kesehatan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika, memfasilitasi dan koordinasi pelayanan kesehatan. Selain itu, Bertanggung jawab atas pencatatan dan pelaporan hasil kegiatan.

b. Penanggung Jawab Rawat Inap

Bertugas membantu proses pelayanan kesehatan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika, memfasilitasi dan koordinasi pelayanan kesehatan. Selain itu, Bertanggung jawab atas pencatatan dan pelaporan hasil kegiatan.

c. Penanggung Jawab Casemix

Bertugas mengatasi masalah yang timbul dalam proses pelayanan pasien-pasien dengan jaminan BPJS, melakukan koordinasi kepada unit-unit terkait pelayanan dan penagihan pasien dengan jaminan BPJS. Selain itu, Bertanggung jawab atas pelayanan pasien BPJS baik di rawat inap maupun

di rawat jalan dengan memperhatikan biaya serta lama rawat disesuaikan dengan mutu pelayanan dari tarif *INACBGs*.

2. Penunjang Medis

a. Penanggung Jawab Farmasi

Bertugas memfasilitasi dan koordinasi lintas sektoral kegiatan yang berwawasan kesehatan dan bertanggung jawab pemilihan, perencanaan, pengadaan, penerimaan, penyimpanan, pemusnahan dan penarikan, pengendalian dan administrasi pengelolaan sediaan farmasi, alat kesehatan dan *BMHP*.

b. Penanggung Jawab Laboratorium

Bertugas membantu proses pelayanan administrasi di Klinik Utama Jasmine MQ Medika, mengevaluasi pelayanan laboratorium klinik untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan Klinik Utama Jasmine MQ Medika dan menyusun rencana kerja dan kebijaksanaan teknis laboratorium.

c. Penanggung Jawab Gizi

Bertugas membantu proses pelayanan kesehatan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika, memfasilitasi dan koordinasi pelayanan kesehatan.

d. Penanggung Jawab Rekam Medis

Bertugas mengevaluasi data rekam medis untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan Klinik Utama Jasmine MQ Medika, berperan aktif dalam meningkatkan mutu dan kinerja Klinik Utama Jasmine MQ Medika dan bertanggung jawab terhadap terlaksananya proses pelayanan rekam medis

e. Penanggung Jawab Wellnes

Bertugas membantu proses pelayanan kesehatan di Klinik Utama Jasmine MQ Medika, memfasilitasi dan koordinasi pelayanan kesehatan.

f. Penanggung Jawab Promkes

Bertugas merencanakan keperluan pengembahngn program baik berupa kegiatan, sarana, peralatan dan bahan-bahan guna penyelenggaraan pelayanan penyuluhan dan melakukan promosi kesehatan sesuai dengan perencanaan yang sudah ditentukan.

C. Direktur Umum

Direktur Umum bertanggung jawab memimpin dan melaksanakan program kegiatan dan penyusunan kebijakan penyelenggaraan kegiatan umum dan keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Direktur Umum akan mengarahkan dan mengendalikan operasional perusahaan secara rutin.

1. Manajer Hukum Resources

Bertugas memberikan arahan dan strategi mengenai program ketenagakerjaan, melakukan evaluasi untuk membentuk strategi yang lebih baik dan mengembangkan, mengelola, dan memonitor sistem serta kegiatan perencanaan divisi *human resources* dan memastikannya sejalan dengan hukum dan peraturan ketenagakerjaan yang berlaku.

2. Manajer Mutu Layanan

Bertugas melakukan analisis, menetapkan rencana perbaikan dan membantu direktur dalam mengendalikan proses peningkatan mutu layanan di klinik.

3. Manajer Keuangan

Bertugas menyusun dan menerapkan strategi dan rencana keuangan, melakukan analisis keuangan dan mengkoordinasi pengontrolan dana perusahaan.

4. Manajer Marketing

Bertugas menyusun program kerja *Marketing Department* dengan menganalisa hasil kerja tahun sebelumnya dan proyeksi kegiatan yang akan datang agar pelaksanaan kegiatan Marketing Department dapat dilaksanakan dengan efektif dan efisien. Bertanggung jawab terhadap segala kegiatan Marketing, Humas Jasmine.

5. Manajer General Affair

Bertugas mengelola seluruh asset perusahaan, baik berupa office equipment, transportation equipment serta building facilities sesuai dengan kebijakan yang ada dan Bertanggung jawab dalam memelihara aset (*maintenance assets*) yang telah dibeli.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori adalah seperangkat definisi, konsep, proposisi, yang telah disusun rapi, dan sistematis tentang variabel-variabel dalam sebuah penelitian. Landasan teori ini menjadi dasar yang kuat dalam penelitian yang akan dilakukan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian [2].

2.2.1 Sistem

Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini akan menggambarkan suatu kejadian dan kesatuan yang nyata ialah suatu objek nyata, seperti halnya tempat, benda, dan orang-orang yang betul-betul ada dan benar-benar terjadi atau kumpulan elemen-elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk memproses masukan(*input*) yang ditujukan kepada sistem tersebut dan mengolah masukan tersebut sampai menghasilkan *keluaran(output)* yang diinginkan [3].

Istilah dari sistem itu sendiri secara umum dapat didefinisikan sebagai kumpulan elemen-elemen yang saling berkaitan serta saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara tertentu yang mengakibatkan terbentuknya satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi agar dapat mencapai suatu tujuan. Sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, diantara lainnya yaitu : komponen sistem, batasan sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolahan sistem, dan sasaran sistem [4].

2.2.2 Jenis Metode Perbaikan Kualitas Pelayanan

Diantaranya yaitu:

1. *Service Quality (ServQual)*

Service Quality (ServQual) menganalisis gap antara dua variabel pokok, yakni jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dipersepsikan (*perceived service*). Menurut Parasuraman *et al.* (1990) dalam Tjiptono dan Chandra (2005), skor *Service Quality (ServQual)* untuk setiap

pasang pernyataan dapat dihitung dengan rumus : Skor Kualitas Pelayanan (*ServQual*) = Skor Persepsi – Skor Harapan [1].

2. *Importance Performance Analysis (IPA)*.

Menurut Philip Kotler *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan mereka puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan [5].

2.2.3 *Metode Service Quality (ServQual)*

Metode *Servqual* adalah keseluruhan sifat-sifat atau karakter-karakter dari suatu pelayanan yang dibangun atas kemampuan pelayanan tersebut. Para peneliti mengidentifikasi lima dimensi prinsip yang digunakan pelanggan untuk menilai kualitas pelayanan yaitu : *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan dan kepastian), *empathy* (empati) [1].

Menurut Parasuraman, ada 5 dimensi *ServQual* sebagai berikut :

1. *Tangibles* (Bukti fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya. Secara singkat dapat diartikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.

2. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Secara singkat dapat diartikan sebagai

kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Suatu kemauan untuk membantu dan membrikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Secara singkat dapat diartikan sebagai kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

4. *Assurance* (Jaminan dan kepastian)

Pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Compeyencea*), dan sopan santun (*Courtesy*). Secara singkat dapat diartikan sebagai pengetahuan dan keramahmataman personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini.

5. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifata individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Secara singkat dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.

Menurut Parasuraman [1], *Reliability* secara konsisten merupakan dimensi paling kritis, kemudian tingkat ke-2 *assurance*, ke-3 oleh *tangibles* (terutama oleh perusahaan perbankan), ke-4 oleh *responsiveness*, dan kadar

kepentingan yang paling rendah adalah empathy. Selain itu terdapat lima *gap* dalam metode *Servqual*, yaitu:

1. **Gap 1**, yaitu kesenjangan antara hasil kuesioner ekspektasi konsumen dan persepsi manajemen terhadap ekspektasi konsumen.
2. **Gap 2**, yaitu kesenjangan yang terjadi pada spesifikasi kualitas pelayanan.
3. **Gap 3**, yaitu kesenjangan yang terjadi pada penyampaian jasa. *Gap 3* bernilai negatif terjadi karena penyampaian pelayanan tidak dapat mencapai target dan tidak ada pengukuran target.
4. **Gap 4**, yaitu kesenjangan antara penyampaian pelayanan dengan komunikasi eksternal.
5. **Gap 5**, yaitu kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi konsumen, *gap* ini berarti jasa yang dipersepsikan tidak sesuai dengan pelayanan yang diharapkan.

Rumus untuk menghitung kenyataan ataupun harapan pelanggan mengenai pelayanan jasa adalah:

$$\sum y_i = (\sum TB \times 1) + (\sum KB \times 2) + (\sum CB \times 3) + (\sum B \times 4) + (\sum SB \times 5) \quad [6]$$

Keterangan:

$\sum y_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan harapan ataupun kenyataan variable ke -i

$\sum TB$ = jumlah orang yang memilih jawaban tidak baik

$\sum KB$ = jumlah orang yang memilih jawaban kurang baik

$\sum CB$ = jumlah orang yang memilih jawaban cukup baik

$\sum B$ = jumlah orang yang memilih jawaban baik

$\sum SB$ = jumlah orang yang memilih jawaban sangat baik

1,2,3,4,5 = skor untuk skala Likert

Sedangkan untuk rata-rata jawaban responden dapat dihitung dengan persamaan:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum x_i}{n} \quad [7]$$

Keterangan:

X_i = rata-rata jawaban responden untuk atribut ke- i

$\sum y_i$ = jumlah bobot jawaban pernyataan atribut ke – i

n = jumlah responden

Semakin besar *gap* yang dihasilkan dari sebuah perhitungan *ServQual Gap 5*, semakin kurang baiknya kualitas pelayanan jasa tersebut. Oleh karena itu, prioritas perbaikan kualitas pelayanan jasa dilakukan dari *gap* atau kesenjangan terbesar. Sebaliknya, semakin kecilnya suatu *gap* (*gap* mendekati nol atau positif) semakin baik kualitas pelayanan jasa tersebut.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyusun rumus Kepuasan Pelanggan berikut:

$$Q = P - E \quad [8]$$

Dimana:

Q = Skor *ServQual*

E = Skor Ekspektasi atau harapan pelanggan atas kualitas pelayanan

P = Skor persepsi dari pelayanan yang sesungguhnya diterima

2.2.4 Entity Relationship Diagram (ERD)

Entity Relationship Diagram (ERD) atau biasa dikenal dengan diagram E-R secara grafis menggambarkan isi sebuah *database*. Diagram ini memiliki dua komponen utama yaitu *entity* dan relasi [11].

2.2.5 Data Flow Diagram (DFD)

Data Flow Diagram (DFD) adalah representasi grafis dari alur informasi yang diproses oleh suatu sistem. *DFD* menggambarkan data yang

mengalir dari sumbernya, melalui berbagai proses transformasi, hingga akhirnya menghasilkan *output* [12].

2.2.6 Diagram Konteks

Diagram konteks adalah sebuah diagram yang menunjukkan gambaran umum dari sebuah sistem. *Diagram konteks* juga merupakan bagian dari *Data Flow Diagram (DFD)* yang menggambarkan hubungan antara sistem dengan entitas eksternalnya [13].

2.2.7 Business Process Model and Notation (BPMN)

Object Management Group (OMG) telah mengembangkan *Business Process Model and Notation (BPMN)*. *BPMN* dirancang untuk menyediakan notasi yang mudah dipahami oleh semua pengguna bisnis. *BPMN* menciptakan suatu penghubung antara desain proses bisnis dan proses pelaksanaan. *BPMN* menyediakan sarana yang sederhana untuk mengkomunikasikan informasi proses bisnis lainnya dengan menyediakan bahasa yang umum memungkinkan semua pihak yang terlibat pada proses dapat berkomunikasi dengan jelas, benar, dan efisien. Proses bisnis yang dijelaskan pada *BPMN* dapat dengan mudah dipahami mekanisme penciptaan model-model proses bisnis. Terdapat lima kategori dasar elemen yaitu *flow object*, *data connecting objects*, *swimlanes*, *artifacts* [14].

2.2.8 Personal Home Page (PHP)

Personal Home Page (PHP) adalah bahasa pemrograman script *server-side* yang didesain untuk pengembangan *web*. Selain itu, *PHP* biasa digunakan sebagai bahasa pemrograman umum. *PHP* dikembangkan pada tahun 1995 oleh Rasmus Lerdorf, dan sekarang dikelola oleh the *PHP Group*. *PHP* disebut bahasa pemrograman *server side* karena *PHP* diproses pada *computer server*. Hal ini berbeda dibandingkan dengan bahasa pemrograman *client-side* seperti *JavaScript* yang diproses pada *web browser* [15].

2.2.9 MySql

MySQL adalah sebuah implementasi dari sistem manajemen basis data *relasional (RDBMS)* yang didistribusikan secara gratis. Setiap pengguna dapat secara bebas menggunakan *MySQL*, namun dengan batasan perangkat

lunak tersebut tidak boleh dijadikan produk turunan yang bersifat komersial. *MySQL* sebenarnya merupakan turunan salah satu konsep utama dalam basis data yang telah ada sebelumnya. *Structured Query Language (SQL)* adalah sebuah konsep pengoperasian basis data, terutama untuk pemilihan atau seleksi dan pemasukan data, yang memungkinkan pengoperasian data dikerjakan dengan mudah secara otomatis [16].

2.2.10 Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menurut penelitian mereka yang terkenal pada tahun 1985. Mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “sejauh mana layanan yang disediakan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan” [17].

2.3 State of The Art

Referensi literasi yang berkaitan dengan penelitian dapat dilihat pada Tabel 2.1 *State Of The Art*.

Table 2.1 *State of The Art*

Review Literatur Pertama [6]	
Judul Artikel	Analisis perbaikan kualitas pelayanan menggunakan metode <i>service quality (Servqual)</i> di PT. Bestindo Cakra Utama
Penulis	Fernando Sanyuan
Tahun Penerbitan	2022
Masalah Utama yang diangkat	Meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada pelanggannya
Kontribusi Penulis	Melakukan analisis <i>service quality</i> dan menentukan prioritas perbaikan pelayanan melalui diagram kartesius.
Ikhtisar Artikel	Kebutuhan kendaraan sewa untuk keperluan operasional semakin meningkat, membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat. PT. Bestindo Cakra Utama yang merupakan perusahaan jasa penyewaan kendaraan, menginginkan adanya perbaikan pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya.

Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran	<p>Hasil penelitian : menggunakan diagram kartesius, dengan titik tengah atau sumbu x adalah hasil rata-rata pengukuran kinerja, dan untuk sumbu y adalah hasil rata-rata pengukuran harapan.</p> <p>Kesimpulan : pelayanan dari PT. Bestindo Cakra Utama saat ini belum memuaskan pelanggannya.</p> <p>Saran : -</p>
Review Literatur Kedua [7]	
Judul Artikel	Peningkatan kualitas pelayanan kesehatan pasien rawat inap di RSIA Nabasa dengan metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> , dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>
Penulis	Awi Juni Manurung, Pepy Anggela, Tri Wahyudi
Tahun Penerbitan	2022
Masalah Utama yang diangkat	Adanya perubahan pada pertengahan tahun 2020 hingga akhir tahun 2021 mengenai evaluasi pelayanan yang ada di RSIA Nabasa yang tidak dilaksanakan kembali setelah proses akreditasi rumah sakit selesai dilaksanakan sehingga tidak adanya evaluasi pelayanan yang dapat memberikan gambaran perbaikan pelayanan yang perlu dilakukan guna memenuhi keinginan dan kepuasan pasien.
Kontribusi Penulis	Melakukan identifikasi atribut penelitian mengenai kualitas pelayanan, melakukan perhitungan jumlah sampel
Ikhtisar Artikel	Hasil penelitian dari setiap dimensi pada <i>SERVQUAL</i> yakni <i>Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty</i> . Menunjukkan bahwa dimensi jaminan (<i>Assurance</i>) merupakan dimensi yang memiliki nilai kualitas terbesar, sedangkan nilai kualitas terendah terdapat pada dimensi keandalan (<i>Reliability</i>).

<p>Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran</p>	<p>Berdasarkan analisis hasil maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:</p> <p>1) Berdasarkan hasil perhitungan nilai kesenjangan (gap) pada 36 atribut pelayanan yang digunakan dalam penelitian dengan metode <i>Service Quality (Servqual)</i> diperoleh 9 atribut yang bernilai positif dan 27 atribut bernilai negatif. Dari 9 atribut yang bernilai positif tersebut diperoleh nilai gap positif tertinggi ada pada atribut ke-2 sebesar 0,3. Sedangkan dari 27 atribut yang bernilai negatif diperoleh nilai gap negatif tertinggi ada pada atribut ke-31 sebesar -04,3. Untuk hasil perhitungan nilai gap kelima dimensi <i>servqual</i> yang memiliki nilai tertinggi ada pada dimensi <i>assurance</i> (jaminan) yaitu sebesar -1,55. Sedangkan nilai gap terendah kelima dimensi <i>servqual</i> ada pada dimensi <i>reliability</i> (keandalan) yaitu sebesar -0,25.</p> <p>2) Terdapat 9 atribut prioritas perbaikan kualitas pelayanan kesehatan yang dapat ditingkatkan pihak RSIA Nabasa untuk memuaskan pasien rawat inap berdasarkan hasil pemetaan atribut dalam diagram kartesius yang termasuk dalam kuadran I yaitu atribut X6, X11, X20, X24, X25, X30, X31, X32, dan X35.</p> <p>Saran : Berdasarkan hasil pengolahan data metode <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> maka dilakukan usulan atau rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan pada RSIA Nabasa dan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap dimana, atribut-atribut pelayanan prioritas utama perbaikan digunakan yaitu atribut yang ada pada kuadran I.</p>
---	---

Review Literatur Ketiga [8]	
Judul Artikel	Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode <i>Service Quality (SERVQUAL)</i>
Penulis	Beny Irawan, Erwin Daniel Sitanggang
Tahun Penerbitan	2020
Masalah Utama yang diangkat	Menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan yang sudah diberikan di Rumah Sakit.
Kontribusi Penulis	Pengukuran tingkat kepuasan pasien pada periode berikutnya agar memperbaiki kinerja pada atribut-atribut pernyataan.
Ikhtisar Artikel	Pada artikel ini untuk mengukur tingkat kepuasan pasien akan mutu pelayanan rumah sakit pada periode maret 2020, Yang didalamnya dapat memperbaiki kinerja pada periode berikutnya.
Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran	<p>Hasil penelitian : mendapatkan nilai nilai tingkat kepuasan pasien yang didalamnya dapat memperbaiki kinerja Rumah Sakit.</p> <p>Kesimpulan : Pengukuran tingkat kepuasan pasien akan mutu pelayanan Rumah Sakit pada periode maret 2020 secara keseluruhan dinyatakan “Puas”, namun secara dimensi masih terdapat gap skor yang masih bernilai negatif atau “Tidak Puas”.</p> <p>Saran : -</p>
Review Literatur Keempat [9]	
Judul Artikel	Analisis peningkatan kualitas pelayanan pasien menggunakan metode <i>SERVQUAL</i> dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>
Penulis	Devina Vanesa, Firman, Hendri Andi Mesta
Judul Jurnal/Proceeding	Jurnal Kajian Manajemen dan Wirausaha
Tahun Penerbitan	2020

Masalah Utama yang diangkat	Peningkatkan kualitas pelayanan pasien rawat inap pada RSUD Padang Panjang.
Kontribusi Penulis	Menganalisis atribut-atribut yang menjadi prioritas untuk segera dilakukan perbaikan.
Ikhtisar Artikel	Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RSUD Padang Panjang masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh penggunanya terutama bagi pasien rawat inap.
Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran	<p>Hasil Penelitian : Hasil dari penelitian analisis GAP dan Diagram Importance Performance Analysis didapatkan atribut-tribut yang menjadi prioritas untuk segera dilakukan perbaikan.</p> <p>Kesimpulan : RSUD Padang Panjang sebaiknya melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut layanan yang diprioritaskan dimana atribut tersebut mempunyai nilai gap negatif terbesar yang terletak pada kuadran A Diagram IPA karena atribut-atribut tersebut dianggap sangat penting namun tingkat pelayanannya masih rendah.</p> <p>Saran : -</p>
Review Literatur Kelima [10]	
Judul Artikel	Perbaikan kualitas pelayanan Hotel Kartika Chandra dengan metode <i>Servqual</i> dan <i>Importance Performance Analysis(IPA)</i>
Penulis	Kelik Fajar Kusuma, Masrul Indrayana, Jono
Tahun Penerbitan	2022
Masalah Utama yang diangkat	Ketatnya persaingan dalam industri perhotelan menyebabkan konsumen memiliki banyak alternatif untuk menentukan hotel.
Kontribusi Penulis	Menganalisa pengolahan <i>servqual</i> dan menentukan perbaikan kualitas pelayanan menggunakan diagram

Ikhtisar Artikel	<p>Penelitian ini merupakan jenis kuisisioner, Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model <i>Servqual</i> yang meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu; <i>Tangibles</i> (bukti terukur), <i>Reliability</i> (keandalan), <i>Responsiveness</i> (daya tangkap), <i>Assurance</i> (jaminan), dan <i>Empathy</i> (empati) dan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>.</p>
Hasil Penelitian, Kesimpulan dan Saran	<p>Hasil penelitian : Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, nilai rata-rata kualitas pelayanan Hotel Kartika Chandra adalah sebesar 0,9273. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada Hotel Kartika Chandra belum bisa dikatakan baik dimana nilai tersebut masih kurang dari 1 atau $(Q) < 1$.</p> <p>Kesimpulan : Pada diagram kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> atribut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dari 5 dimensi terdapat pada kuadran I. Lima atribut pelayanan prioritas utama untuk diperbaiki adalah desain interior dan penataan fasilitas kamar, kebersihan kamar dan fasilitas kamar tamu, keterersediaan tempat parkir yang cukup untuk pelanggan, karyawan hotel mampu menjalin hubungan baik dengan pelanggan, dan jaminan keamanan kendaraan di tempat parkir.</p>