

Importance Performance Analysis (IPA) Kepuasan Pasien dengan Logika Fuzzy pada Klinik Bersalin Rumbai

Importance Performance Analysis (IPA) of Patient Satisfaction with Fuzzy Logic at the Rumbai Maternity Clinic

¹Loneli Costaner*, ²Lisnawita, ³Guntoro

Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Lancang Kuning - Riau

*e-mail: lonelicostaner@unilak.ac.id

(received: 18 September 2023, revised: 15 Oktober 2023, accepted: 9 November 2023)

Abstrak

Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan pasien di Klinik Bersalin Rumbai. Kualitas pelayanan menjadi kunci utama yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan ini. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien dengan metode Importance Performance Analysis (IPA) menggunakan logika fuzzy. Penelitian ini akan mengidentifikasi atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pasien dan mengevaluasi sejauh mana harapan pasien telah terpenuhi di klinik tersebut. Atribut yang diteliti meliputi kebersihan fasilitas, kesopanan staf medis, ketersediaan obat-obatan, kualitas pelayanan medis, informasi yang disampaikan kepada pasien, dan lainnya. Metode (IPA) akan membantu mengukur tingkat kepentingan dan kinerja setiap atribut pelayanan berdasarkan persepsi pasien. Logika fuzzy digunakan untuk mengatasi kompleksitas dan subjektivitas penilaian kepuasan pasien. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang persepsi dan kepuasan pasien di Klinik Bersalin Rumbai. Manajemen klinik dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mengidentifikasi prioritas perbaikan layanan dan meningkatkan kepuasan pasien. Kontribusi ilmiah dari penelitian ini terletak pada penggabungan metode IPA dan logika fuzzy dalam analisis kepuasan pasien. Dengan demikian, penelitian ini berpotensi membantu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di Klinik Bersalin Rumbai dan dapat diaplikasikan sebagai panduan untuk pengembangan metode serupa di fasilitas kesehatan lainnya.

Kata kunci: Kepuasan, Pasien, IPA, Logika Fuzzy, Klinik.

Abstract

This study focuses on the level of patient satisfaction at the Rumbai Maternity Clinic. Quality of service is the main key that influences patient trust and satisfaction with this health facility. Therefore, the purpose of this study was to analyze patient satisfaction with the Importance Performance Analysis (IPA) method using fuzzy logic. This study will identify service attributes that are considered important by patients and evaluate the extent to which patient expectations have been met at the clinic. Attributes studied include cleanliness of facilities, courtesy of medical staff, availability of medicines, quality of medical services, information conveyed to patients, and others. The (IPA) method will help measure the level of importance and performance of each service attribute based on patient perceptions. Fuzzy logic is used to overcome the complexity and subjectivity of assessing patient satisfaction. The results of this study are expected to provide a comprehensive picture of patient perceptions and satisfaction at the Rumbai Maternity Clinic. Clinical management can use the results of this study to identify service improvement priorities and increase patient satisfaction. The scientific contribution of this research lies in combining the IPA method and fuzzy logic in the analysis of patient satisfaction. Thus, this research has the potential to help improve the quality of health services at the Rumbai Maternity Clinic and can be applied as a guide for developing similar methods in other health facilities.

Keywords: Satisfaction, Patients, Science, Fuzzy Logic, Clinic.

1 Pendahuluan

Pelayanan kesehatan bagi ibu hamil dan proses persalinan memiliki peranan krusial dalam menjamin kesehatan ibu dan bayi. Kualitas pelayanan pada klinik bersalin merupakan faktor kunci yang menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan tersebut. Kepuasan pasien menjadi tolak ukur penting dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pelayanan klinik, serta mencerminkan sejauh mana harapan dan kebutuhan pasien terpenuhi.

Klinik Bersalin Rumbai sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan di wilayah ini berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi ibu hamil dan pasien persalinan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, perlu adanya pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah pendekatan yang sistematis dan efektif dalam menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pelayanan yang sudah belajalan 8 tahun sejak berdiri menjadi klinik bersalin bukanlah waktu yang singkat, berbagai persepsi pasien terhadap klinik juga berbagai macam terjadi yang tidak terungkap dalam ucapan manusia. Berbagai pelayanan juga diberikan untuk pasien, mulai dari administrasi, pelayanan pasien, fasilitas kamar, waktu tunggu pasien, komunikasi dan profesionalitas perawat dan bidan yang optimal menjadi tantangan dalam memberikan kenyamanan pada keluarga pasien. Kondisi saat ini klinik belum memiliki cara mengukur persepsi terhadap pelayanan yang telah diberikan selama konsultasi dan persalinan pasien, sehingga informasi yang didapatkan masih subyektifitas terhadap pelayanan dan profesionalitas klinik kepada masyarakat. Kendala lain yang dirasakan oleh klinik kesulitan dalam meningkatkan bagian bagian yang berkaitan dengan hak dan kewajiban klinik dan pasien.

Klinik berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan merespons kebutuhan pasien, metode analisis Importance Performance Analysis (IPA) dengan pendekatan logika fuzzy menjadi alternatif yang menarik. Metode ini telah berhasil diterapkan dalam berbagai penelitian untuk menggambarkan kepentingan atribut pelayanan dari sudut pandang pasien dan sejauh mana kinerja pelayanan tersebut telah terpenuhi. Penerapan logika fuzzy dalam penelitian ini memberikan kelebihan dalam mengatasi kompleksitas penilaian kepuasan pasien yang bersifat subjektif dan tidak dapat diukur secara tegas. Logika fuzzy memungkinkan pengelompokan data yang tidak terstruktur ke dalam kategori-kategori yang jelas, sehingga dapat memberikan gambaran lebih tepat mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan klinik. Berdasarkan subyektifitas persepsi pasien maka disusun variabel dengan pertimbangan kesesuaian permasalahan berdasarkan model kepuasan pelanggan menurut Zeithaml dan Bitner berikut, tangible, reliability, responsive, empathy dan assurance.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat dikaji secara komprehensif mengenai atribut-atribut pelayanan yang dianggap penting oleh pasien dan bagaimana performa klinik dalam memenuhi harapan tersebut. Hasil penelitian akan menjadi landasan strategis bagi manajemen Klinik Bersalin Rumbai dalam mengidentifikasi prioritas perbaikan pelayanan dan meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik bersalin rumbai dengan menggabungkan Importance Performance Analysis (IPA) dan logika fuzzy. Harapannya penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam bidang analisis kepuasan pasien di konteks layanan kesehatan, khususnya pada klinik bersalin.

2 Tinjauan Literatur

Penelitian yang dilakukan oleh ramadhani [1], menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) untuk menilai kepuasan pasien Poliklinik Embun Pagi terhadap layanan yang diberikan. Tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUP M. Djamil Padang serta layanan yang sudah memenuhi kriteria kepuasan, dan layanan yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan. Secara umum, pasien telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Poliklinik Embun Pagi dengan Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 78.14%. Namun, masih ada ruang untuk peningkatan agar pasien lebih puas, terutama dalam hal fasilitas tempat parkir.

Penelitian Veronika Sigalingging [2], mengatakan Klinik merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan medis dasar dan spesialis, dijalankan oleh berbagai jenis tenaga kesehatan dengan kepemimpinan oleh seorang tenaga medis. Mutu pelayanan kesehatan di klinik terdiri dari dua aspek, yaitu pemenuhan standar mutu yang telah ditetapkan dan tingkat kepuasan

pelanggan. Klinik Kasih Sidikalang menghadapi tantangan dalam menilai kepuasan pelanggan terhadap pelayanannya, mungkin karena situasi klinik dan respon dari perawat/bidan kepada pasien belum optimal. Salah satu cara untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien adalah melalui penilaian kepuasan pasien. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem untuk mengolah data penilaian pasien. Salah satu sistem yang dapat dikembangkan adalah Sistem Pendukung Keputusan menggunakan metode Fuzzy Associative Memory (FAM). Sistem Pendukung Keputusan adalah sistem berbasis komputer yang membantu dalam pengambilan keputusan di organisasi, instansi, atau perusahaan. Metode FAM merupakan metode pengambilan keputusan yang fleksibel, yang menggunakan sistem fuzzy untuk memetakan himpunan fuzzy ke himpunan fuzzy lainnya.

Penelitian Budhiana & Wahida [3][4][5], membahas tentang penggunaan dua metode, yakni Importance Performance Analysis (IPA) dan KANO, yang digabungkan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana kedua metode tersebut dapat diintegrasikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif di Puskesmas Cisaat, Kabupaten Sukabumi, dari Februari hingga Desember 2018. Populasi penelitian mencakup seluruh pasien yang datang ke Puskesmas, dengan 305 responden sebagai sampel yang dipilih menggunakan teknik aksidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner berisi 28 pertanyaan dengan reliabilitas di atas 0,6. Hasil analisis menggunakan metode IPA menunjukkan atribut 13, 14, 17, 21 berada pada kuadran I, sementara atribut 1, 2, 3, 4, 5, 6, 15, 16, 18, 23 berada pada kuadran II. Metode KANO mengategorikan atribut 1 dan 8 sebagai kategori "must be," sedangkan atribut 3, 6, 9, 11 termasuk dalam kategori "attractive." Integrasi IPA-KANO menempatkan atribut 1 dan 18 pada kategori "survival," sedangkan atribut 2, 4, 5, 15, 16, 23 pada kategori "major weapon." Hasil penelitian ini memberikan wawasan tentang tingkat kepuasan pasien dan memungkinkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan lebih lanjut. Penelitian Darmin [6], bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan. Menggunakan metode Importance and Performance Analysis (IPA) dengan pendekatan cross-sectional, penelitian ini melibatkan 12 pasien rawat inap di RSUD Datoe Binangkang, Kabupaten Bolaang Mongondow, pada November 2021. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan oleh tenaga keperawatan hanya sebesar 40%, sementara 60% lainnya tidak puas. Gap antara perceived service dan expected service menunjukkan kekurangan dalam dimensi Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy dalam pelayanan kesehatan. Kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar lebih optimal.

Penelitian Purwanto & Sugiarto [7][8][9], Kesehatan merupakan aspek yang sangat penting bagi manusia, karena tanpa kesehatan yang baik, mereka akan kesulitan menjalankan aktivitas. Pemerintah menyediakan lembaga pelayanan kesehatan berdasarkan klaster, dari Pusat Pembantu Kesehatan (PusTu) hingga Rumah Sakit Rujukan (Type C, B, dan A). Penelitian ini fokus pada pelayanan kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), dengan tujuan untuk memahami kepuasan pasien terhadap layanan tersebut. Metode yang digunakan adalah Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengukur kualitas layanan. Penelitian ini berfokus pada Puskesmas tipe C yang melayani rawat inap dan rawat jalan dengan pasien BPJS. Data dikumpulkan menggunakan sistem business intelligence. Temuan menunjukkan Puskesmas memberikan pelayanan baik untuk kebutuhan pendukung kualitas 1 dan 2.

Penelitian Vinsensia [10][11][12] mengevaluasi kinerja tenaga kesehatan berdasarkan kualitas pelayanan terhadap pasien dengan mengukur persepsi dan harapan. Puskesmas sebagai unit terkecil pelayanan kesehatan publik pemerintah menjadi fokus penelitian ini. Tujuannya adalah untuk menilai kepuasan layanan yang diterima pasien. Logika fuzzy dengan metode sugeno digunakan dalam penelitian ini, dengan variabel persepsi dan harapan sebagai input, serta kepuasan layanan sebagai output. Metode inferensi fuzzy sugeno digunakan untuk menghasilkan nilai tegas yang kemudian dibandingkan dengan penghitungan manual. Hasil simulasi dan uji coba melalui Matlab 7.7 menunjukkan kualitas pelayanan secara keseluruhan adalah puas, tetapi ada beberapa atribut yang perlu ditingkatkan karena memiliki Gap paling negatif dan mendapat nilai rendah dari jawaban kuisoner responden.

Penelitian Vinsensia & Napitupulu [13][14][15] menggunakan metode fuzzy dengan logika fuzzy mamdani untuk mengevaluasi kinerja petugas kesehatan di puskesmas berdasarkan kualitas pelayanan. Evaluasi kinerja dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pasien dan dianalisis dengan metode logika fuzzy. Variabel inputnya adalah persepsi (kenyataan) dan harapan, sementara variabel outputnya adalah evaluasi kinerja yang dihitung menggunakan metode fuzzy mamdani

<http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

melalui aplikasi MATLAB. Gap antara semua dimensi bernilai negatif, dengan nilai gap terbesar berada pada dimensi reliability yaitu -1,7. Hasil penelitian menunjukkan evaluasi kinerja petugas kesehatan berada dalam kategori rendah dengan rata-rata 28,1. Hal ini menandakan bahwa pelayanan petugas kesehatan di puskesmas masih belum memenuhi harapan pasien.

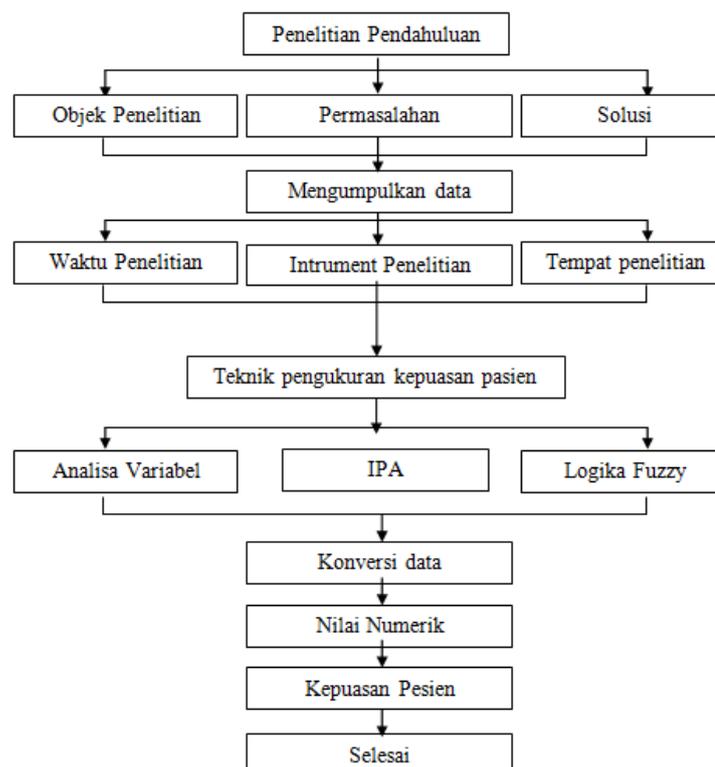
Penelitian Singh & Prasher [16][17][18] Mencapai kualitas layanan unggul menjadi perhatian utama bagi penyedia layanan karena persaingan yang ketat. Untuk bertahan, penting memahami harapan dan kebutuhan konsumen dengan baik. Permintaan akan kualitas layanan yang lebih baik juga meningkat karena tingkat aspirasi pelanggan naik. Rumah sakit perlu mengenali persepsi pasien terhadap kualitas layanan (SQ) dan memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik. Penelitian ini menggunakan metode Fuzzy set dan SERVQUAL untuk mengukur SQ di empat rumah sakit di Punjab, India. Hasilnya membantu merangking rumah sakit terbaik dari perspektif pasien.

Penelitian Ratnasari & Puspani, [19] bertujuan untuk mengetahui kepuasan dan harapan pasien rawat jalan di Klinik Pratama ABC Kota Bandung terhadap pelayanan kesehatan. Variabel-variabel yang dipertimbangkan disesuaikan dengan kebutuhan dan harapan pasien, serta yang perlu diperbaiki. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan di Klinik Pratama ABC Kota Bandung. Metode analisis yang digunakan adalah customer satisfaction index dan importance performance analysis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien mencapai 78% yang berarti puas. Selain itu, terdapat faktor-faktor yang berada di kuadran A, B, C, dan D yang mempengaruhi kepuasan dan kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien.

Penelitian syafiera dan setiyawan [20] bertujuan menganalisis kepuasan pasien dan faktor-faktor yang memengaruhinya di Klinik Pratama RBG RZ Bantul, Yogyakarta. Metode yang digunakan adalah Importance-Performance Analysis (IPA) dan regresi logistik ordinal. Hasil IPA menunjukkan kepuasan pasien tinggi (97%-102%), menunjukkan klinik memenuhi harapan. Studi juga mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan medis yang berpengaruh melalui regresi logistik ordinal. Kesimpulannya, penelitian ini membantu meningkatkan pemahaman faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien di klinik tersebut.

3 Metode Penelitian

Penelitian ini digunakan sebuah metode dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 1. Metode Penelitian

Dari Gambar 1 di atas, kita dapat melihat bahwa ada beberapa tahapan yang akan dilakukan oleh peneliti dalam proses penyelesaian permasalahan terkait analisis pelayanan klinik bersalin Rumbai.

Pada tahapan pertama, peneliti melakukan tinjauan literatur yang berkaitan dengan penelitian sebelumnya untuk mendapatkan variabel-variabel penelitian yang dapat dijadikan topik penelitian dan pembahasan yang akan diangkat dalam penelitian ini. Setelah mempelajari literatur sebelumnya, peneliti kemudian menentukan objek penelitian sesuai dengan kebutuhan. Objek penelitian dipilih di Klinik Bersalin Rumbai, Jalan Umban Sari Ujung. Dalam penelitian ini, terdapat permasalahan yang dihadapi oleh pihak klinik yang dapat mengganggu aktivitas pelayanan klinik karena mereka belum memiliki pengukuran kepuasan pasien. Setiap permasalahan pasti memiliki solusi yang dapat ditemukan. Solusi dari permasalahan sebelumnya adalah menganalisis kepuasan pasien dengan menggunakan metode yang terukur dalam menganalisis kepuasan pelayanan pasien.

Pengumpulan data pada tahap kedua melibatkan berbagai jenis instrumen, sehingga perlu diklasifikasikan terlebih dahulu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Waktu penelitian berlangsung selama 10 bulan, dimulai dari bulan Oktober 2022 hingga Juli 2023. Mengumpulkan data merupakan tahapan yang diperlukan untuk melengkapi proses penelitian selanjutnya, dengan menggunakan instrumen wawancara, observasi, dan kuesioner.

Pada tahap ketiga, peneliti mempertimbangkan permasalahan penelitian dan tujuan penelitian. Penelitian ini didasarkan pada survei dengan menggunakan kuesioner yang melibatkan pimpinan, tenaga klinik, dan pasien. Oleh karena itu, skala pengukuran sangat penting dalam penelitian ini, dan peneliti menggunakan skala Likert yang dapat mengakomodasi berbagai input untuk metode yang akan digunakan nantinya, yakni metode IPA (Analisis Fenomenologi Interpretatif) dan Logika Fuzzy. Tahap analisis variabel melibatkan penentuan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga dapat diolah dengan metode yang relevan. Pada tahapan ini, metode IPA digunakan untuk mencari nilai persepsi pasien sehingga faktor apa yang paling berpengaruh dalam pelayanan klinik dapat diidentifikasi. Sementara pada tahapan ini, Logika Fuzzy digunakan untuk mendapatkan nilai yang lebih tegas dari subyektivitas persepsi manusia terhadap pelayanan.

Pada tahap terakhir, peneliti akan mengonversi nilai dari kuesioner sehingga dapat dimengerti oleh metode yang digunakan. Dalam tahap ini, data numerik akan direpresentasikan sehingga dapat diolah dengan metode Logika Fuzzy. Kepuasan pasien akan diperoleh melalui proses pengolahan data menggunakan metode IPA dan Logika Fuzzy dengan memproses nilai persepsi pasien.

4 Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini terdapat 5 faktor yang mempengaruhi pelayanan di klinik bersalin rumbai, diantaranya Wujud (tangibel) dimana ini terlihat dari pelayanan secara fisik seperti peralatan medis, tempat tidur nyaman dan kebersihan, Keandalan (Reability) dimana pelayanan klinik yang dilakukan secara konsisten dan akurat dengan tenaga yang terlatih, Ketanggapan (Responsiv) dimana pelayanan merespons kebutuhan dan pertanyaan pasien dengan cepat dan efisien seperti dapat memberikan informasi yang cepat dan ramah, Empati (emphaty) dimana pelayanan klinik bersalin berarti bahwa staf medis dan petugas administrasi menunjukkan empati terhadap perasaan dan kebutuhan pasien dan Jaminan (assurance) dimana pelayanan klinik bersalin mencakup memberikan keyakinan kepada pasien bahwa mereka mendapatkan perawatan yang berkualitas dan aman, seperti enyediaan informasi yang jelas mengenai prosedur medis, risiko, dan perawatan yang akan diberikan.

Faktor tangibel memiliki 5 atribut pertanyaan, faktor reability memiliki 7 atribut pertanyaan, faktor responsive memiliki 5 atribut pertanyaan, faktor empathy memiliki 5 atribut pertanyaan dan faktor assurance memiliki 5 atribut pertanyaan. Semua atribut pertanyaan akan dinilai menggunakan skala liker 4 level, seperti sangat penting bernilai 4, penting bernilai 3, cukup penting bernilai 2, tidak penting bernilai 1. Berikut hasil pengisian quisioner yang dilakukan oleh pasien kelinik bersalin pada Tabel 1.

Tabel 1. Rekap Quisionare Importance

N O	TANGIBEL					REABILITY					RESPONSIV					EMPHATY					ASSURANCE								
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9
1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	3	1
4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2
5	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2
6	3	4	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
8	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	3	2	3	2	4	4
9	4	3	2	4	2	4	2	3	4	4	4	3	2	4	2	4	2	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	3	4
10	4	3	2	3	2	4	2	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	3	4	4	4	3	2	3	2	4	2	3	4
11	1	3	2	4	2	4	4	3	4	4	1	3	2	4	2	4	4	3	4	2	1	3	2	4	2	4	4	3	4
12	1	3	2	4	3	4	4	3	4	4	1	3	2	4	3	4	4	3	4	2	1	3	2	4	3	4	4	3	4
13	1	2	3	4	3	3	4	2	3	4	1	2	3	4	3	3	4	2	3	2	1	2	3	4	3	3	4	2	3
14	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3
15	2	3	3	1	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	4	3	2	3
16	2	3	3	1	1	4	3	2	3	3	4	2	3	3	1	3	3	2	3	2	4	2	2	3	1	3	3	2	3
17	2	3	3	1	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	1	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	4
18	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4
19	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4
20	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	4	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2

Pada Tabel 1 di atas dapat terlihat hasil pengisian quisioner untuk mengetahui importance kelinik yang dilakukan oleh 20 pasien dengan 29 atribut pertanyaan, dimana dapat dilihat jawaban pasien bervariasi dalam setiap atribut quisioner yang diisi. Selanjutnya peneliti merekap pengisian quisioner performance atau kinerja kelinik rumbai seperti pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Rekap quisioner Performance

N O	TANGIBEL					REABILITY					RESPONSIV					EMPHATY					ASSURANCE								
	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9
1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3
5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3
6	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3
7	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3

8	3	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	2	3
9	2	3	3	2	4	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4
10	2	3	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	4
11	2	3	3	2	4	2	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	3	3	4	3	3	4	4
12	2	3	3	2	4	2	2	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	4	4	3	4	3	3	4	4
13	2	2	2	2	3	2	3	2	1	4	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	1	4	3	2	4	2	2	4	3
14	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	3
15	2	3	3	1	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	3	3	4	3	2	3
16	2	3	3	1	1	4	3	2	3	3	4	2	3	3	1	3	3	2	3	2	4	2	2	3	1	3	3	2	2
17	2	3	3	1	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	1	4	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2
18	1	3	3	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	3	3	1	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2
19	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2
20	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	4	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2

Pada Tabel 2 di atas dapat dilihat isian quisioner oleh pasien untuk mendapatkan nilai performance atau kinerja pelayanan klinik, setelah nilai importance dan performance didapatkan selanjutnya melakukan pengolahan untuk mencari tingkat kepentingan importance dan performance seperti pada Tabel 3 dan Tabel 4 di bawah ini.

Tabel 3. Tingkat kepentingan importance

VARIABEL	TANGIBLE									REABILITY									RESPONS									EMPATHY									ASSURANCE								
PERTANYAAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29																
TINGKAT KEPENTINGAN IMPORTANCE	2,9	3,0	3,1	3,3	3,8	3,0	3,5	3,9	3,5	3,1	3,7	3,7	3,6	3,0	3,7	3,8	3,9	3,7	3,0	3,0	3,0	3,9	3,7	3,0	3,6	3,0	3,0	3,1	3,9																

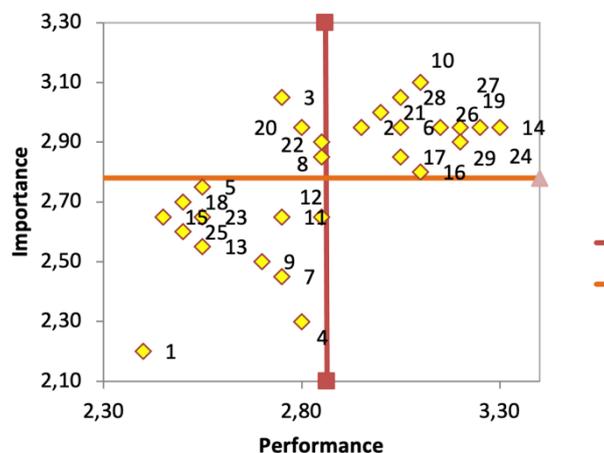
Pada Tabel 3 di atas terdapat nilai tingkat kepentingan importance pelayanan klinik dengan rumus; $Tingkat\ Kepentingan\ (Importance) = (Jumlah\ skor\ kepentingan\ atribut) / (Jumlah\ responden)$

Tabel 4. Tingkat kinerja Performance

VARIABEL	TANGIBLE									REABILITY									RESPONS									EMPATHY									ASSURANCE								
PERTANYAAN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29																
TINGKAT KEPENTINGAN IMPORTANCE	2,4	3	2,8	2,8	2,6	3,1	2,8	2,9	2,7	3,1	2,8	2,9	2,6	3,3	2,5	3,1	3,1	2,5	3,2	2,8	3	2,9	2,6	3,3	2,5	3,2	3,1	3,1	3,2																

Pada Tabel 4 di atas terdapat nilai tingkat kepentingan performance pelayanan klinik dengan rumus; $Tingkat\ Kinerja\ (Performance) = (Jumlah\ skor\ kinerja\ atribut) / (Jumlah\ responden)$. Setelah mendapatkan nilai importance dan Performance selanjutnya kita akan masukkan kedalam quadran quadran, sehingga terlihat mana yang prioritas untuk ditingkatkan. Berikut terlihat 4 quadran pada Gambar 2 di bawah.

Kuadran 1: Prioritas Utama (High Importance, Low Performance), Atribut utama yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan terdapat pada atribut 3, 8, 20 dan 22. Kuadran 2: Pertahankan dan Perbaiki (High Importance, High Performance), Terdapat 12 atribut kepuasan yang sudah baik dan perlu dipertahankan, diantaranya atribut 2, 6, 10, 14, 16, 17, 21, 24, 26, 27, 28, dan 29. . Kuadran 3: Tidak Terlalu Prioritas (Low Importance, Low Performance), Terdapat 12 atribut kepuasa pasien yang memerlukan peningkat rendah namun harus direncanakan untuk peningkatan setelah priotas diselesaikan diantaranya atribut 1, 4, 5, 7, 9, 11, 12, 13, 15, 18, 23 dan 25.



Gambar 2. Diagram Kuadran Atribut Kepuasan Pasien

Kuadran 4: Kelebihan Layanan (Low Importance, High Performance) Untuk kuadran 4 tidak terdapat atribut yang berlebihan namun cukup dipertahan prestasi yang sudah ada hingga ideal. Berdasarkan hasil qudran tersebut dapat dikatakan klinik bersalin mendapatkan persepsi kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang sudah baik, karena hanya 4 atribut yang perlu prioritas utama untuk ditingkatkan.

Selantnya bagaimana kita melihat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh klinik bersalin. Dalam hal ini logika fuzzy akan mengakomodir persepsi masyarakat dengan nilai skala liker yang dikonversi dimana didapatkan dari analisa importance dan Performance analisis berikut ini.

Tabel 5. Konversikan Nilai Kedalam Input Fuzzy

VARIABEL	NILAI QUISSIONER	SKOR MAX	JUMLAH NILAI	PERSENTASI MAX 100 %
TANGIBEL	13	20	0,65	65
REABILITY	20	28	0,71	71
RESPONSIV	20	20	1	100
EMPHATY	14	20	0,7	70
ASSURANCE	21	28	0,75	75

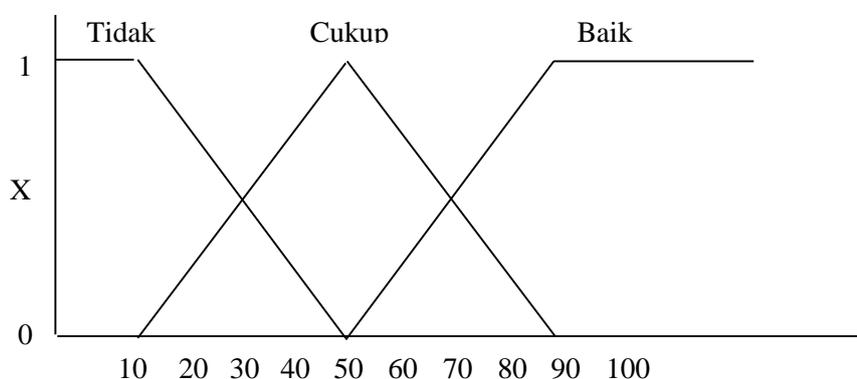
Tabel 5 di atas sudah tersedia nilai input yang akan diolah kedalam logika fuzzy, berikut Tabel 6 komponen fuzzy;

Tabel 6. Komponen Logika Fuzzy

NO	KOMPONEN FUZZY	HIMPUNAN	DOMAIN	SEMESTA
1	TANGIBEL	TIDAK TANGIBLE (TT)	Oct-50	0 - 100
		CUKUP TANGIBLE (CT)	40 – 70	
		TANGIBLE (T)	50 – 70	
2	REABILITY	TIDAK REABILITY (TR)	Oct-50	0 - 100

		CUKUP REABILITY (CR)	40 – 70	
		REABILITY (R)	50 – 70	
3	RESPONSIVE	TIDAK RESPONSIVE (TRS)	Oct-50	0 - 100
		CUKUP RESPONSIVE (TRS)	40 – 70	
		RESPONSIVE (RS)	50 – 70	
4	EMPHATY	TIDAK EMPATHY (TE)	Oct-50	0 - 100
		CUKUP EMPATHY (CE)	40 – 70	
		EMPATHY (E)	50 – 70	
5	ASSURANCE	TIDAK ASSURANCE (TA)	Oct-50	0 - 100
		CUKUP ASSURANCE (CA)	40 – 70	
		ASSURANCE (A)	50 – 70	

Selanjutnya proses fuzzyfikasi, proses ini merupakan perhitungan nilai crisp atau nilai input menjadi derajat keanggotaan. Perhitungan dalam proses fuzzyfikasi berdasarkan batas-batas fungsi keanggotaan. Berikut beberapa perancangan gambar representasi keanggotaan variabel minat mengikuti ekstrakurikuler komputer.



Gambar 3. Representasi Keanggotaan Tanggible

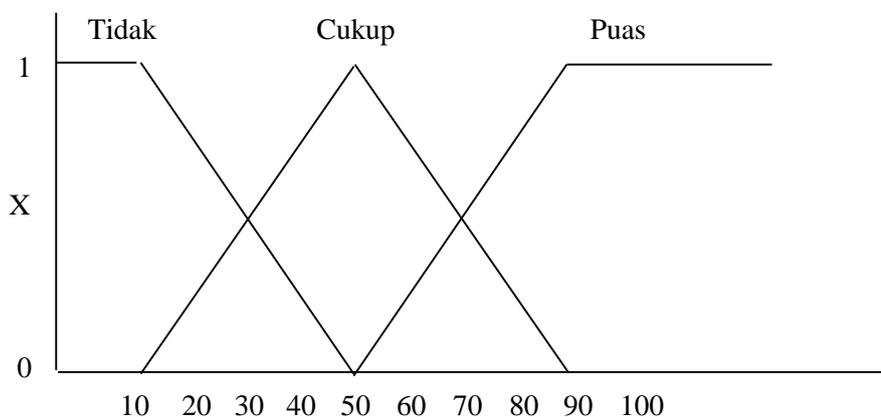
Dari Gambar 3 representasi keanggotaan diatas dapat diturunkan rumus keanggotaan sebagai berikut:

$$\mu_{\text{Tidak}} [x] = \begin{cases} 1 & ; X \leq 10 \\ 50 - X / 50 - 10 & ; 10 \leq X \leq 50 \\ 0 & ; X \geq 50 \end{cases}$$

$$\mu_{\text{Cukup}} [x] = \begin{cases} 1 & ; X \leq 40 \\ X - 40 / 50 - 40 & ; 40 \leq X \leq 50 \\ 70 - X / 70 - 50 & ; 50 \leq X \leq 70 \end{cases}$$

$$\mu_{\text{Sangat}} [x] = \begin{cases} 1 & ; X \geq 70 \\ X - 50 / 70 - 50 & ; 50 \leq X \leq 70 \\ 0 & ; X \leq 50 \end{cases}$$

Sedangkan untuk representasi variabel reliability, responsive, empathy dan assurance sama dengan variabel tangible. Sedangkan output persepsi kepuasan pelayanan kepada masyarakat terdiri dari tiga himpunan yaitu Tidak Puas, Cukup Puas dan Puas dapat dilihat dapat dilihat pada Gambar 4 representasi keanggotaan di bawah ini.



Gambar 4. Representasi Keanggotaan Output Minat

Berikut keterangan representasi keanggotaan output minat komputer, dengan dua himpunan tidak berminat dan berminat dalam ekstrakurikuler komputer.

$$\mu_{\text{Tidak}} [x] = \begin{cases} 1 & ; X \leq 20 \\ 60 - X / 60 - 20 & ; 20 \leq X \leq 60 \\ 0 & ; X \geq 60 \end{cases}$$

$$\mu_{\text{Cukup}} [x] = \begin{cases} 1 & ; X \leq 40 \\ X - 40 / 60 - 40 & ; 40 \leq X \leq 60 \\ 80 - X / 80 - 60 & ; 60 \leq X \leq 80 \end{cases}$$

$$\mu_{\text{Sangat}} [x] = \begin{cases} 1 & ; X \geq 90 \\ X - 60 / 90 - 60 & ; 60 \leq X \leq 90 \\ 0 & ; X \leq 60 \end{cases}$$

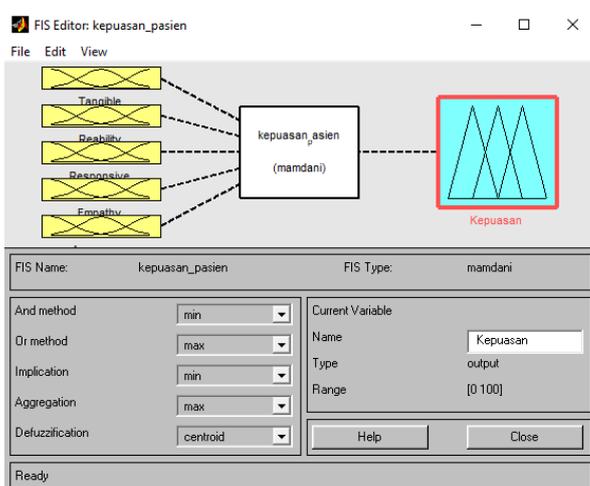
Rule atau aturan untuk inferensi fuzzy dapat dilihat pada Tabel 7 berikut:

Tabel 7. Inferensi Fuzzy

NO	RULE	TANGIBLE	REABILITY	RESPONSIVE	EMPATHY	ASSURANCE	KEPUASAN PASIEN
1	R1	TT	TR	TRS	TE	TA	TP
2	R2	TT	TR	TRS	TE	CA	TP
3	R3	TT	TR	TRS	CE	CA	TP
4	R4	TT	TR	CRS	CE	CA	TP

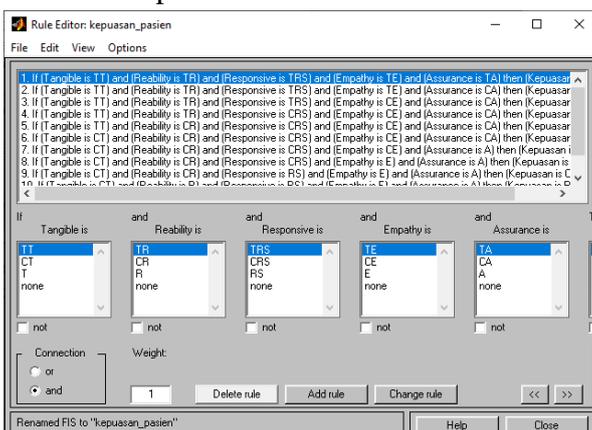
5	R5	TT	CP	CRS	CE	CA	TP
6	R6	CT	CP	CRS	CE	CA	CP
7	R7	CT	CP	CRS	CE	A	CP
8	R8	CT	CP	CRS	E	A	CP
9	R9	CT	CP	RS	E	A	CP
10	R10	CT	P	RS	E	A	P
11	R11	T	P	RS	E	A	P

Selanjutnya menghitung nilai kepuasan dengan matlab sebagai berikut:



Gambar 5. Tampilan Fuzzy Pada Matlab

Dimana Gambar 5 di atas membentuk variabel fuzzy yang terdiri dari 5 variabel yang dapat sejauh mana persepsi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan klinik bersalin. Selanjutnya kita bisa lihat rule pada matlab untuk me bentuk inferensi fuzzy.

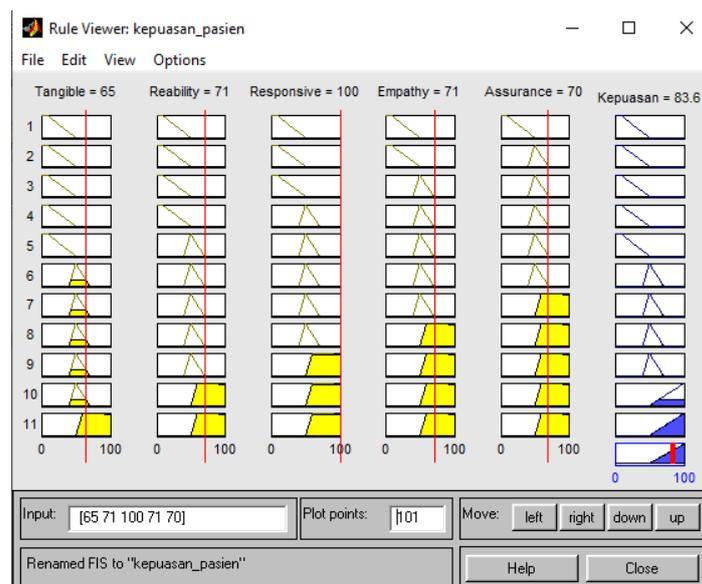


Gambar 6. Rule Inferensi Fuzzy

Dari gambar 6 dapat dilihat ada 11 rule yang dibentuk untuk menghitung nilai persepsi masyarakat yang bersifat subyektifitas, sehingga mendapatkan pengetahuan dengan lebih objektif. Selanjutnya memasukkan nilai input yang sudah dikonversikan kedalam nilai numerik. Adapun bentuk rule yang disusun sebagai berikut;

- R1: Jika TANGIBLE (TT) dan REABILITY (TR) dan RESPONSIVE (TRS) dan EMPATHY (TE) dan ASSURANCE (TA) Maka KEPUASAN PASIEN (TP)
- R2: Jika TANGIBLE (TT) dan REABILITY (TR) dan RESPONSIVE (TRS) dan EMPATHY (TE) dan ASSURANCE (CA) Maka KEPUASAN PASIEN (TP)
- R3: Jika TANGIBLE (TT) dan REABILITY (TR) dan RESPONSIVE (TRS) dan EMPATHY (CE) dan ASSURANCE (CA) Maka KEPUASAN PASIEN (TP)

- R4: Jika TANGIBLE (TT) dan REABILITY (TR) dan RESPONSIVE (CRS) dan EMPATHY (CE) dan ASSURANCE (CA) Maka KEPUASAN PASIEN (TP)
- R5: Jika TANGIBLE (TT) dan REABILITY (CR) dan RESPONSIVE (CRS) dan EMPATHY (CE) dan ASSURANCE (CA) Maka KEPUASAN PASIEN (TP)
- R6: Jika TANGIBLE (CT) dan REABILITY (CR) dan RESPONSIVE (CRS) dan EMPATHY (CE) dan ASSURANCE (CA) Maka KEPUASAN PASIEN (CP)
- R7: Jika TANGIBLE (CT) dan REABILITY (CR) dan RESPONSIVE (CRS) dan EMPATHY (CE) dan ASSURANCE (A) Maka KEPUASAN PASIEN (CP)
- R8: Jika TANGIBLE (CT) dan REABILITY (CR) dan RESPONSIVE (CRS) dan EMPATHY (E) dan ASSURANCE (A) Maka KEPUASAN PASIEN (CP)
- R9: Jika TANGIBLE (CT) dan REABILITY (CR) dan RESPONSIVE (RS) dan EMPATHY (E) dan ASSURANCE (A) Maka KEPUASAN PASIEN (CP)
- R10: Jika TANGIBLE (CT) dan REABILITY (R) dan RESPONSIVE (RS) dan EMPATHY (E) dan ASSURANCE (A) Maka KEPUASAN PASIEN (P)
- R11: Jika TANGIBLE (T) dan REABILITY (CR) dan RESPONSIVE (RS) dan EMPATHY (E) dan ASSURANCE (A) Maka KEPUASAN PASIEN (P)



Gambar 7. Nilai Kepuasan Pasien

Dari gambar 7 di atas dimana persepsi rata rata pasien untuk tangible 65, reability 70, Responsive 100, Empathy 71 dan Assurance 70, dengan hasil kepuasan 83.6. dari justifikasi nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap klinik bersalin dengan tingkat Puas karena diatas >75 .

5 Kesimpulan

Setelah dilakukannya analisa dan pembahasan dalam peneltian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut; Berdasarkan analisa yang sudah dilakukan mendapatkan 4 atribuat pada variabel yang berada pada quadrant 1 yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan. Dengan melakukan pendekatan metode IPA dengan logika fuzzy mendapatkan nilai kepuasan 83,6 dimana dapat dikatakan PUAS kepada pelayanan klinik bersalin.

Referensi

- [1] M. L. Ramadhany, Y. Asdi, and H. Yozza, "Analisis Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Poliklinik Embun Pagi RSUP M. Djamil Padang dengan Metode Importance Performance Analysis," *J. Mat. UNAND*, vol. 4, no. 3, p. 95, 2019, doi: 10.25077/jmu.4.3.95-106.2015.

- [2] B. Veronika Sigalingging, Y. Hendro Syahputra, and M. Iswan, "Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Kasih Sidikalang Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Assosiative Memory," *J. CyberTech*, vol. x. No.x, no. x, pp. 1–16, 2020, [Online]. Available: <https://ojs.trigunadharma.ac.id/>
- [3] J. Budhiana and A. Z. Wahida, "Penggunaan Metode Integrasi Importance Performance Analysis (IPA) dan Metode Kano dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Pasien," *Santika J. Ilm. Sains dan Teknol.*, vol. 9, no. 2, pp. 979–995, 2019.
- [4] A. R. Nugraha, M. Dzikron, and I. Bachtiar, "Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) dan Model Importance Performance Analysis (IPA)," *J. Ris. Tek. Ind.*, vol. 3, pp. 9–16, 2023, doi: 10.29313/jrti.v3i1.1830.
- [5] L. N. Agia and H. Nurjannah, "Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis," *COSTING J. Econ. Bus. Account.*, vol. 5, pp. 1570–1574, 2022.
- [6] Darmin, Suci Rahayu Ningsih, Heriyana Amir, Sarman, and Moh. Rizki Fauzan, "Analisis Kepuasan Pasien dengan Metode Important Performance Analysis (IPA) di RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow," *Promot. J. Kesehat. Masy.*, vol. 12, no. 1, pp. 66–76, 2022, doi: 10.56338/pjkm.v12i1.2459.
- [7] I. Purwanto and D. Sugiarto, "Importance Performance Analysis dalam Pengukuran Kepuasan Pasien pada Puskesmas melalui KepPA," *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 13, no. 2, p. 152, 2022, doi: 10.36448/jsit.v13i2.2541.
- [8] M. A. Athallah and K. Kraugusteeliana, "Analisis Kualitas Website Telkomsel Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis," *CogITO Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 171–182, 2022, doi: 10.31154/cogito.v8i1.374.171-182.
- [9] B. Prasetyo, F. Adnan, and R. A. Syahputra, "Evaluasi Kualitas Layanan Electronic Pendapatan Asli Daerah (E-PAD) Di Kabupaten Banyuwangi Menggunakan Metode E-GovQual dan Importance Performance Analysis," *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 1, p. 83, 2022, doi: 10.33365/jtk.v16i1.1857.
- [10] D. Vinsensia, "Analisis Kinerja Pelayanan Kesehatan Dengan Pendekatan Logika Fuzzy Sugeno," *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*, 951–952., vol. 3, no. 1, pp. 10–27, 2018, [Online]. Available: <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- [11] E. A. Dalimunthe, D. Irmayani, and M. N. S. Hasibuan, "Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality untuk Mengukur Kinerja Pelayanan di Café Hitam Putih," *J. Ilmu Komput. dan Sist. Inf.*, vol. 6, pp. 21–30, 2023.
- [12] D. Chandradhinata, D. S. Taptajani, and U. Cahyadi, "Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Bengkel Alva Jaya Motor Menggunakan Metode Fuzzy Servqual," *Akunt. dan Pajak*, vol. 23, no. 02, pp. 1–9, 2023.
- [13] D. Vinsensia and M. H. Napitupulu, "Evaluasi Kinerja Pelayanan Kesehatan Paramedis Dengan Menggunakan Pendekatan Fuzzy Inference System (Fis) Mamdani," *J. Inform. Pelita Nusant.*, vol. 4, no. 2, 2019, [Online]. Available: <https://e-jurnal.pelitanusantara.ac.id/index.php/JIPN/article/view/612%0Ahttps://e-jurnal.pelitanusantara.ac.id/index.php/JIPN/article/download/612/375>
- [14] L. Loneli Costaner, Guntoro, "Analisis Minat Peserta Didik Mengikuti Kegiatan Ektrakurikuler Komputer dengan Metode Logika Fuzzy.pdf," *Sist. Sist. Inf.*, vol. 12, no. 1, pp. 244–256, 2023.
- [15] M. Yunus and M. Marlina, "Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Umpar Terhadap Pelayanan Berbasis Internet Menggunakan Metode Fuzzy Tsukamoto," *J. SINTAKS Log.*, vol. 3, no. 3, pp. 16–23, 2023.
- [16] A. Singh and A. Prasher, "Measuring healthcare service quality from patients' perspective: using Fuzzy AHP application," *Total Qual. Manag. Bus. Excell.*, vol. 30, no. 3–4, pp. 284–300, 2019, doi: 10.1080/14783363.2017.1302794.
- [17] A. Muiz and S. R. Putri, "Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Servqual Pada Warung Soto Ayam Lamongan," *JORAPI J. Res. Publ. Innov.*, vol. 1, no. 3, pp. 797–804, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORAPI/article/view/370>
- [18] S. Khodijah, N. A. B. Rahmani, and M. Syahbudi, "Analisis Service Quality dalam Pelayanan <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>

- Nasabah di PT Asabri dengan Metode Fuzzy,” *JIKEM J. Ilmu Komputer, Ekon. dan Manaj.*, vol. 3, no. 1, pp. 986–1024, 2023, [Online]. Available: <https://ummaspul.e-journal.id/JKM/article/view/5687>
- [19] I. Ratnasari and N. S. Puspani, “Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Abc Kota Bandung Menggunakan Metode Importance Performance Analysis,” *Semin. dan Konf. Nas. IDEC*, pp. 2–3, 2019, [Online]. Available: <https://idec.ft.uns.ac.id/wp-content/uploads/2019/05/ID011.pdf>
- [20] F. Safiera and Y. Setyawan, “Metode Importance-Performance Analysis (Ipa) Dan Regresi Logistik Ordinal Untuk Mengetahui Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pasien Klinik Pratama Rbg Rz Bantul Yogyakarta,” *J. Stat. Ind. dan Komputasi*, vol. 2, no. 2, pp. 84–92, 2017.