

## **Wildatur Robiah Assyoim**

Department of Management, Faculty of Economics, University of Muhammadiyah Jember

### **Abstrak**

*This research was conducted on inpatients and outpatients at the Asebagus Situbondo Regional General Hospital. This study aims to determine patient expectations of the services received so far and what attributes are priority improvements to improve service quality. In this study data were collected with tools in the form of interviews, literature studies and questionnaires on 94 respondents using proportionate stratified random sampling techniques. The analysis used includes the data instrument test (validity test and reliability test), as well as fuzzyfication and defuzzification. From the analysis it can be seen that based on the measurement of the five dimensions of service quality, all dimensions have a positive value. Thus what is expected by patients using the services of the Asebagus Situbondo Regional General Hospital is in accordance with the reality received in the service. In these five servqual dimensions, the highest gap value is the tangibles dimension (21.7) and the lowest gap value is the empathy dimension (20.8).*

**Keywords:** *hope, fuzzyfication and defuzzification*

## **Wildatur Robiah Assyoim**

Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah  
Jember

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan pada pasien rawat inap dan rawat jalan pada Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Situbondo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui harapan Pasien terhadap pelayanan yang diterima selama ini dan atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan alat bantu berupa wawancara, studi pustaka dan kuesioner terhadap 94 responden dengan teknik *proportionate stratified random sampling*. Analisis yang digunakan meliputi uji instrumen data (uji validitas, dan uji reliabilitas), serta *fuzzyfikasi* dan *defuzzifikasi*. Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa berdasarkan pengukuran terhadap lima dimensi kualitas pelayanan didapatkan seluruh dimensi memiliki nilai positif. Dengan demikian apa yang diharapkan oleh pasien yang menggunakan layanan Rumah Sakit Umum Daerah Asembagus Situbondo sudah sesuai dengan kenyataan yang diterima dalam pelayanan. Dalam kelima dimensi *servqual* ini, nilai gap yang tertinggi adalah dimensi *tangibles* (21,7) dan nilai gap yang terendah adalah dimensi *empaty* (20,8).

**Kata kunci:** harapan, *fuzzyfikasi* dan *defuzzifikasi*