

ABSTRAK

Peningkatan kualitas layanan kesehatan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan memastikan pemberian layanan yang efektif di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Namun, banyak puskesmas masih mengalami kesenjangan kualitas layanan, khususnya terkait waktu tunggu dan efisiensi pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan kesehatan di Puskesmas Ajibarang 1 menggunakan metode *Fuzzy Servqual* berdasarkan enam dimensi kualitas layanan WHO, yaitu *effectiveness*, *efficiency*, *equity*, *patient centeredness*, *safety*, dan *timeliness*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 97 responden pengguna layanan di puskesmas tersebut. Analisis data meliputi fuzzifikasi, defuzzifikasi, dan perhitungan kesenjangan *Servqual* untuk membandingkan persepsi dan harapan pasien terhadap kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh atribut layanan memiliki nilai kesenjangan negatif, yang berarti layanan belum sepenuhnya memenuhi harapan pasien. Kesenjangan terbesar ditemukan pada atribut waktu tunggu dari pendaftaran hingga pemeriksaan dokter, yang termasuk dalam dimensi *timeliness*. Berdasarkan temuan tersebut, strategi perbaikan diusulkan meliputi penyebaran *leaflet* panduan skrining kesehatan dan penambahan tenaga kesehatan di ruang pemeriksaan guna mengurangi keterlambatan pelayanan. Evaluasi implementasi perbaikan menunjukkan dampak positif terhadap efisiensi layanan, mengindikasikan bahwa peningkatan yang terarah dapat membantu mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kinerja pelayanan. Penelitian ini membuktikan bahwa pendekatan *Fuzzy Servqual* efektif dalam mengidentifikasi kesenjangan kualitas layanan dan menentukan prioritas perbaikan. Temuan ini memberikan wawasan praktis bagi pengelola layanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendukung pemberian layanan yang lebih berpusat pada pasien di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Kata Kunci: *fuzzy servqual*, kualitas layanan kesehatan, kepuasan pasien, fasilitas kesehatan tingkat pertama, ketepatan waktu

ABSTRACT

Improving healthcare service quality is essential for enhancing patient satisfaction and ensuring effective care delivery at primary health centers. However, many community health centers continue to experience service quality gaps, particularly regarding waiting times and service efficiency. This study aims to improve service quality at Ajibarang 1 Primary Health Center using the Fuzzy SERVQUAL method based on six WHO healthcare quality dimensions: effectiveness, efficiency, equity, patient-centeredness, safety, and timeliness. Data were collected through questionnaires distributed to 97 respondents who had utilized services at the health center. Data analysis involved fuzzification, defuzzification, and SERVQUAL gap calculations to compare patients' perceptions and expectations of service quality. The results indicate that all service attributes yielded negative gap values, suggesting that the current services have not fully met patient expectations. The largest gap was identified in the waiting time attribute from registration to physician examination, which falls under the timeliness dimension. Based on these findings, improvement strategies were proposed, including the distribution of health screening guide leaflets and the addition of healthcare personnel in examination rooms to reduce service delays. Evaluation of the improvement implementation demonstrated a positive impact on service efficiency, indicating that targeted enhancements can effectively reduce waiting times and improve overall service performance. This study confirms that the Fuzzy SERVQUAL approach is effective in identifying service quality gaps and determining improvement priorities. These findings offer practical insights for healthcare administrators seeking to enhance service quality and promote more patient-centered care delivery at primary health facilities.

Keywords: *Fuzzy servqual, healthcare service quality, patient satisfaction, primary healthcare, timeliness*