

Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Klinik Maesa Dental Menggunakan Metode *Weighted Product* (WP)

Naula Shalfa Nabila^{1*}, Nilam Mukaromah¹, Angga Cakraswara¹

¹Fakultas Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Pamulang, Jl. Raya Puspiptek No. 46, Kel. Buaran, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan. Banten 15310, Indonesia

Email: dnabilashalfa14@gmail.com, nilammkrmh@gmail.com,

angga.cakraswara04@gmail.com

(* : coresponding author)

Abstrak– Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya pada pelayanan klinik gigi. Klinik Maesa Dental yang telah berdiri selama lebih dari 10 tahun dan memiliki beberapa cabang, yaitu Pamulang, Gading Serpong, Senopati, dan Karawaci, perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan mutu pelayanannya tetap terjaga. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Maesa Dental menggunakan metode *Weighted Product* (WP). Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang diisi oleh pasien selama periode satu bulan dengan menggunakan skala Likert 1–5. Kriteria yang digunakan meliputi Bagaimana kebersihan dan kerapian klinik secara keseluruhan, Bagaimana kebersihan dan ketersediaan fasilitas di toilet, Bagaimana keramahan dan profesionalisme staf resepsionis, Bagaimana kualitas layanan dari dokter gigi yang menangani Anda, Bagaimana kualitas layanan dari dokter gigi yang menangani Anda. Metode *Weighted Product* digunakan untuk mengolah data berdasarkan bobot masing-masing kriteria guna memperoleh nilai preferensi tingkat kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Maesa Dental berada pada kategori **sangat puas**. Kualitas layanan tenaga medis dan keramahan staf menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Klinik Maesa Dental telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan pasien. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan bagi manajemen klinik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Klinik Gigi, Pelayanan Kesehatan, Weight Product

Abstract– Patient satisfaction is one of the main indicators in assessing the quality of health services, especially in dental clinic services. Maesa Dental Clinic, which has been established for more than 10 years and has several branches, namely Pamulang, Gading Serpong, Senopati, and Karawaci, needs to conduct regular evaluations to ensure the quality of its services is maintained. This study aims to analyze the level of patient satisfaction with Maesa Dental Clinic services using the Weighted Product (WP) method. The research data was obtained from the results of questionnaires filled out by patients over a period of one month using a Likert scale of 1–5. The criteria used include How is the overall cleanliness and tidiness of the clinic, How is the cleanliness and availability of facilities in the toilet, How is the friendliness and professionalism of the reception staff, How is the quality of service from the dentist who treated you, How is the quality of service from the dentist who treated you. The Weighted Product method is used to process data based on the weight of each criterion to obtain a preference value for the level of patient satisfaction. The results show that the level of patient satisfaction with Maesa Dental Clinic services is in the very satisfied category. The quality of medical personnel services and staff friendliness are the most influential factors on patient satisfaction. Thus, it can be concluded that Maesa Dental Clinic has been able to provide quality services that meet patient expectations. The results of this study are expected to serve as evaluation material and a reference for clinic management in efforts to improve service quality in the future.

Keywords: Patient Satisfaction, Dental Clinic, Health Services, Weight Product

1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien, khususnya pada pelayanan klinik gigi. Kepuasan pasien menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Pasien yang merasa puas cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap layanan kesehatan serta bersedia untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Klinik Maesa Dental merupakan salah satu penyedia layanan kesehatan gigi yang telah berdiri selama lebih dari 10 tahun dan terus berkembang dengan membuka beberapa cabang, yaitu di Pamulang, Gading Serpong, Senopati, dan Karawaci. Seiring dengan perkembangan tersebut, Klinik Maesa Dental dituntut untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten di seluruh cabang. Oleh karena itu, evaluasi terhadap tingkat kepuasan pasien perlu dilakukan secara berkala sebagai bentuk pengendalian mutu pelayanan.

Evaluasi kepuasan pasien dapat dilakukan melalui pengukuran beberapa aspek pelayanan, antara lain kebersihan dan kerapian klinik, kenyamanan fasilitas, keramahan dan profesionalisme staf, serta kualitas layanan tenaga medis. Pengukuran yang sistematis dan terstruktur diperlukan agar hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan manajerial yang tepat.

Metode *Weighted Product (WP)* merupakan salah satu metode pengambilan keputusan multikriteria yang dapat digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien berdasarkan beberapa kriteria dengan bobot tertentu. Metode ini dinilai efektif karena mampu memberikan nilai preferensi yang mencerminkan tingkat kepuasan secara menyeluruh. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Maesa Dental menggunakan metode *Weighted Product* berdasarkan data kuesioner pasien selama periode satu bulan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi serta acuan bagi manajemen Klinik Maesa Dental dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Metode *Weighted Product (WP)* merupakan salah satu metode dalam Sistem Pendukung Keputusan yang digunakan untuk membantu pengambilan keputusan berdasarkan sejumlah kriteria penilaian. Dalam penelitian ini, metode WP diterapkan untuk **menganalisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Maesa Dental**, di mana alternatif terbaik ditentukan berdasarkan nilai preferensi terbesar.

Metode WP dinilai efisien karena proses perhitungannya relatif sederhana dan membutuhkan waktu yang singkat. Pada metode ini, bobot untuk **atribut manfaat (benefit)** berfungsi sebagai pangkat positif dalam proses perkalian, sedangkan bobot untuk **atribut biaya (cost)** berfungsi sebagai pangkat negatif. Namun, seluruh kriteria yang digunakan dalam penelitian ini merupakan atribut manfaat, sehingga seluruh bobot bernilai positif.

Perbaikan bobot dilakukan agar jumlah seluruh bobot sama dengan satu ($\sum W = 1$) menggunakan Persamaan (1):

$$W_j = \frac{W_j}{\sum W_j}$$

Variabel W_j merupakan bobot kriteria ke- j yang berfungsi sebagai pangkat bernilai positif untuk atribut manfaat (benefit) dan bernilai negatif untuk atribut biaya (cost). Dalam penelitian ini, seluruh kriteria kepuasan pasien termasuk ke dalam atribut manfaat sehingga bobot bernilai positif.

Nilai preferensi setiap alternatif dihitung menggunakan Persamaan (2):

$$S_i = \prod_{j=1}^n (X_{ij})^{W_j}$$

keterangan:

Π : operasi perkalian (product)

S_i : skor atau nilai alternatif ke- i

X_{ij} : nilai alternatif ke- i terhadap kriteria ke- j

W_j : bobot kriteria

n : jumlah kriteria

Selanjutnya, untuk menentukan alternatif terbaik dilakukan perhitungan nilai preferensi akhir menggunakan Persamaan (3):

$$V_i = \frac{S_i}{\sum S_i}$$

Dalam penyelesaian Analisis Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Klinik Maesa Dental dengan menggunakan metode Weighted Product (WP), diperlukan kriteria dan bobot penilaian sebagai dasar dalam proses perhitungan. Kriteria tersebut digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan klinik, sehingga hasil perhitungan metode WP dapat menghasilkan alternatif terbaik berdasarkan nilai kepuasan tertinggi. Berikut merupakan kriteria yang digunakan dalam pengambilan keputusan berdasarkan indikator pelayanan Klinik Maesa Dental:

Tabel 1. Daftar Kriteria Penilaian Kepuasan Pasien Klinik Maesa Dental

Keterangan	Kriteria
Kebersihan dan kerapihan klinik	C1
Kenyamanan ruang tunggu	C2
Keramahan dan profesionalisme staf resepsionis	C3
Kualitas layanan dari dokter gigi	C4
Kualitas layanan peraw/ asisten dokter	C5

Dalam kriteria tersebut, maka ditentukan suatu tingkatan kepentingan kriteria berdasarkan nilai bobot yang telah ditentukan. Rating setiap alternatif pada setiap kriteria sebagai berikut:

Tabel 2. Skala Penilaian Kepuasan Pasien

Nilai	Keterangan
1	Sangat tidak puas
2	Tidak puas
3	Cukup puas
4	Puas
5	Sangat puas

Selanjutnya ditentukan bobot kriteria untuk menunjukkan tingkat kepentingan masing-masing kriteria dalam penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan Klinik Maesa Dental. Bobot ini digunakan sebagai dasar dalam perhitungan metode Weighted Product (WP). Pada penelitian ini, seluruh kriteria dianggap memiliki tingkat kepentingan yang sama, sehingga setiap kriteria diberikan nilai bobot yang setara, sebagaimana ditunjukkan pada Tabel berikut:

Tabel 3. Bobot Kepentingan Setiap Kriteria Kepuasan Pasien

Kriteria	Keterangan	Nilai Bobot
Kebersihan dan Kerapihan Klinik	C1	4
Kenyamanan ruang tunggu	C2	4
Keramahan dan Profesionalisme staf resepsionis	C3	5
Kualitas layanan dokter gigi	C4	5
Kualitas layanan perawat/ asisten dokter	C5	5

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Menentukan Nilai Bobot Alternatif

Tabel 4. Nilai Bobot Alternatif

Alternatif	Kriteria				
	C1	C2	C3	C4	C5
A1	4	5	5	5	3
A2	5	5	5	5	5

A3	4	3	5	5	5
A4	5	5	4	5	3
A5	5	5	5	5	5
A6	3	4	5	5	4
A7	5	5	5	5	5
A8	4	5	4	5	3
A9	5	4	3	5	5
A10	5	5	5	5	5
A11	4	4	3	5	5
A12	3	4	4	5	5
A13	4	5	4	5	5
A14	5	3	4	5	4
A15	5	4	5	5	4
A16	4	3	4	5	5
A17	5	3	5	5	5
A18	5	5	5	5	5
A19	3	5	4	5	4
A20	5	5	5	5	5
A21	5	5	3	5	4
A22	5	5	5	5	5
A23	4	4	4	5	5
A24	4	3	5	5	4

Merupakan nilai dari masing-masing kriteria dari setiap data alternatif.

3.2 Menentukan Nilai Bobot Kriteria

Tabel 5. Nilai Bobot Kriteria

Kriteria	Keterangan	Nilai Bobot
Kebersihan dan Kerapihan Klinik	W1	4
Kenyamanan ruang tunggu	W2	4
Keramahan dan Profesionalisme staf resepsionis	W3	5
Kualitas layanan dokter gigi	W4	5
Kualitas layanan perawat/asisten dokter	W5	5

Merupakan hasil penentuan nilai bobot setiap kriteria yang diperoleh berdasarkan hasil pengisian kuesioner kepuasan pasien Klinik Maesa Dental.

3.3 Perbaikan Bobot Per kriteria

Setelah mendapatkan nilai bobot pada masing-masing kriteria maka dilakukan perbaikan bobot dari nilai bobot awal.

$$W_j = \frac{W_j}{\sum W_j} \dots \dots \dots (1)$$

$$W_1 = \frac{4}{4 + 4 + 5 + 5 + 5} = \frac{4}{23} = 0,173913$$

$$W_2 = \frac{4}{4 + 4 + 5 + 5 + 5} = \frac{4}{23} = 0,173913$$

$$W_3 = \frac{5}{4 + 4 + 5 + 5 + 5} = \frac{5}{23} = 0,217391$$

$$W_4 = \frac{5}{4 + 4 + 5 + 5 + 5} = \frac{5}{23} = 0,217391$$

$$W_5 = \frac{5}{4 + 4 + 5 + 5 + 5} = \frac{5}{23} = 0,217391$$

Hasil Perbaikan Bobot Kriteria sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Perbaikan Bobot Kriteria

Kriteria	Nilai Bobot
W1	0,173913
W2	0,173913
W3	0,217391
W4	0,217391
W5	0,217391

Merupakan hasil dari perbaikan bobot pada setiap kriteria dari W1 sampai dengan W5.

3.4 Perhitungan Nilai Vektor (S)

Setelah dilakukan perbaikan bobot, dilakukan perhitungan nilai vektor (S), dengan memangkatkan dan mengalikan nilai masing-masing kriteria tersebut dengan bobot yang sudah diperbaiki sebelumnya.

$$S_i = \sum_{j=1}^n X_{ij} W_j \dots \dots \dots (2)$$

$$\begin{aligned}
 S_1 &= (4^{0,173913}) (5^{0,173913}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) (3^{0,217391}) = 4,306562796 \\
 S_2 &= (5^{0,173913}) (5^{0,173913}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 5,00279396 \\
 S_3 &= (4^{0,173913}) (3^{0,173913}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 4,403280218 \\
 S_4 &= (5^{0,173913}) (5^{0,173913}) (4^{0,217391}) (5^{0,217391}) (3^{0,217391}) = 4,10264009 \\
 S_5 &= (5^{0,173913}) (5^{0,173913}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 5,00279396 \\
 S_6 &= (3^{0,173913}) (4^{0,173913}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) (4^{0,217391}) = 4,194777786 \\
 S_7 &= (5^{0,173913}) (5^{0,173913}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 5,00279396 \\
 S_8 &= (4^{0,173913}) (5^{0,173913}) (4^{0,217391}) (5^{0,217391}) (3^{0,217391}) = 4,10264009 \\
 S_9 &= (5^{0,173913}) (4^{0,173913}) (3^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 4,306562796 \\
 S_{10} &= (5^{0,173913}) (5^{0,173913}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 5,00279396 \\
 S_{11} &= (4^{0,173913}) (4^{0,173913}) (3^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 4,142636937 \\
 S_{12} &= (3^{0,173913}) (4^{0,173913}) (4^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 4,194777786 \\
 S_{13} &= (4^{0,173913}) (5^{0,173913}) (4^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 4,584493287 \\
 S_{14} &= (5^{0,173913}) (3^{0,173913}) (4^{0,217391}) (5^{0,217391}) (4^{0,217391}) = 4,154277524 \\
 S_{15} &= (5^{0,173913}) (4^{0,173913}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) (4^{0,217391}) = 4,584493287 \\
 S_{16} &= (4^{0,173913}) (3^{0,173913}) (4^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 4,194777786 \\
 S_{17} &= (5^{0,173913}) (3^{0,173913}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 4,577519839 \\
 S_{18} &= (5^{0,173913}) (5^{0,173913}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 5,00279396 \\
 S_{19} &= (3^{0,173913}) (5^{0,173913}) (4^{0,217391}) (5^{0,217391}) (4^{0,217391}) = 4,154277524 \\
 S_{20} &= (5^{0,173913}) (5^{0,173913}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 5,00279396 \\
 S_{21} &= (5^{0,173913}) (5^{0,173913}) (3^{0,217391}) (5^{0,217391}) (4^{0,217391}) = 4,264983258 \\
 S_{22} &= (5^{0,173913}) (5^{0,173913}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 5,00279396 \\
 S_{23} &= (4^{0,173913}) (4^{0,173913}) (4^{0,217391}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) = 4,409988226 \\
 S_{24} &= (4^{0,173913}) (3^{0,173913}) (5^{0,217391}) (5^{0,217391}) (4^{0,217391}) = 4,194777786
 \end{aligned}$$

Hasil nilai vektor S sebagai berikut :

Tabel 7. Hasil Nilai Vektor S

Alternatif	Nilai Vektor S
A1	4,306563
A2	5,002794
A3	4,403280
A4	4,102640
A5	5,002794
A6	4,194778
A7	5,002794
A8	4,102640
A9	4,306563
A10	5,002794
A11	4,142637
A12	4,194778
A13	4,584493
A14	4,154278
A15	4,584493
A16	4,194778
A17	4,577520
A18	5,002794
A19	4,154278
A20	5,002794
A21	4,264983
A22	5,002794
A23	4,409988
A24	4,194778
Total	107,8930

Merupakan hasil dari nilai vektor S terhadap data alternatif A1 sampai dengan A24.

3.5 Perhitungan Nilai Vektor (V)

Setelah mendapatkan nilai Vektor (S) langkah selanjutnya yaitu menentukan nilai vektor (V) yaitu, membagi preferensi setiap alternatif dengan jumlah total vektor S.

$$V_i = \frac{S_i}{\sum S_i}$$

$$V_1 = \frac{4,306563}{107,8930} = 0,039915$$

$$V_2 = \frac{5,002794}{107,8930} = 0,046368$$

$$V_3 = \frac{4,403280}{107,8930} = 0,040811$$

$$V_4 = \frac{4,102640}{107,8930} = 0,038025$$

$$\begin{aligned}
 V_5 &= \frac{5,002794}{107,8930} = 0,046368 \\
 V_6 &= \frac{4,194778}{107,8930} = 0,038879 \\
 V_7 &= \frac{5,002794}{107,8930} = 0,046368 \\
 V_8 &= \frac{4,102640}{107,8930} = 0,038025 \\
 V_9 &= \frac{4,306563}{107,8930} = 0,039915 \\
 V_{10} &= \frac{5,002794}{107,8930} = 0,046368 \\
 V_{11} &= \frac{4,142637}{107,8930} = 0,038395 \\
 V_{12} &= \frac{4,194778}{107,8930} = 0,038879 \\
 V_{13} &= \frac{4,584493}{107,8930} = 0,042491 \\
 V_{14} &= \frac{4,154278}{107,8930} = 0,038503 \\
 V_{15} &= \frac{4,584493}{107,8930} = 0,0422491 \\
 V_{16} &= \frac{4,194778}{107,8930} = 0,038879 \\
 V_{17} &= \frac{4,577520}{107,8930} = 0,042426 \\
 V_{18} &= \frac{5,002794}{107,8930} = 0,046368 \\
 V_{19} &= \frac{4,154278}{107,8930} = 0,038503 \\
 V_{20} &= \frac{5,002794}{107,8930} = 0,046368 \\
 V_{21} &= \frac{4,264983}{107,8930} = 0,039529 \\
 V_{22} &= \frac{5,002794}{107,8930} = 0,046368 \\
 V_{23} &= \frac{4,409988}{107,8930} = 0,040873 \\
 V_{24} &= \frac{4,194778}{107,8930} = 0,038879
 \end{aligned}$$

Hasil Nilai Vektor V Sebagai Berikut:

Tabel 8. Hasil Perhitungan Nilai Vektor V Setiap Alternatif

Alternatif	Nilai Vektor V
A1	0,039915
A2	0,046368
A3	0,040811
A4	0,038025
A5	0,046368
A6	0,038879

A7	0,046368
A8	0,038025
A9	0,039915
A10	0,046368
A11	0,038395
A12	0,038879
A13	0,042491
A14	0,038503
A15	0,042249
A16	0,038879
A17	0,042426
A18	0,046368
A19	0,038503
A20	0,046368
A21	0,039529
A22	0,046368
A23	0,040873
A24	0,038879

Dari hasil perhitungan Vektor V dari data alternatif A1 sampai A24, dibuatlah perangkian yaitu:

Tabel 9. Hasil Perangkingan Tingkat Kepuasan Pasien Berdasarkan Nilai Vektor V

Alternatif	Nilai Vektor V	Rank
A1	0,039915	13
A2	0,046368	1
A3	0,040811	12
A4	0,038025	23
A5	0,046368	1
A6	0,038879	16
A7	0,046368	1
A8	0,038025	23
A9	0,039915	13
A10	0,046368	1
A11	0,038395	22
A12	0,038879	16
A13	0,042491	8
A14	0,038503	20
A15	0,042249	10
A16	0,038879	16
A17	0,042426	9
A18	0,046368	1
A19	0,038503	20

A20	0,046368	1
A21	0,039529	15
A22	0,046368	1
A23	0,040873	11
A24	0,038879	16

3.6 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode **Weighted Product (WP)** terhadap 24 alternatif, diperoleh nilai preferensi (V) yang berbeda-beda sehingga menghasilkan urutan perankingan sebagai dasar pengambilan keputusan. Hasil menunjukkan bahwa **alternatif A2, A5, A7, A10, A18, A20, dan A22** memperoleh **nilai vektor V tertinggi sebesar 0,046368**, sehingga menempati **peringkat pertama**. Hal ini mengindikasikan bahwa alternatif-alternatif tersebut memiliki tingkat kinerja paling optimal berdasarkan seluruh kriteria yang digunakan dalam penelitian.

Selanjutnya, alternatif **A13** menempati **peringkat ke-8** dengan nilai vektor V sebesar **0,042491**, diikuti oleh **A17** pada peringkat ke-9 dan **A15** pada peringkat ke-10. Alternatif-alternatif ini masih menunjukkan performa yang cukup baik, meskipun belum mampu melampaui nilai preferensi tertinggi. Alternatif dengan nilai vektor V menengah hingga rendah tersebar pada peringkat berikutnya, seperti **A1 dan A9** yang berada pada peringkat ke-13, serta **A21** pada peringkat ke-15. Sementara itu, alternatif dengan nilai vektor V terendah yaitu **A4 dan A8** masing-masing berada pada **peringkat ke-23**, yang menunjukkan bahwa alternatif tersebut memiliki tingkat preferensi paling rendah dibandingkan alternatif lainnya.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data kuesioner kepuasan pasien di **Klinik Maesa Dental** menggunakan metode **Weighted Product (WP)**, diperoleh perankingan alternatif yang menunjukkan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil perankingan ini dapat dimanfaatkan sebagai **alat evaluasi bagi manajemen klinik** untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah memenuhi harapan pasien serta aspek yang masih memerlukan perbaikan. Dengan demikian, metode **Weighted Product** mampu mendukung pengambilan keputusan secara objektif dan berbasis data dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

REFERENCES

- Susliansyah, S., Aria, R. R., & Susilowati, S. (2019). SISTEM PEMILIHAN LAPTOP TERBAIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE WEIGHTED PRODUCT (WP). *Jurnal Techno Nusa Mandiri*, 16(1), 15–20. <https://doi.org/10.33480/techno.v16i1.105>
- Wibowo, S. A., Pranoto, Y. A., Rokhman, M. M., & Widodo, K. A. (2020). Penerapan Aplikasi Antrian Pasien Menggunakan Metode Weighted Product pada Lingkungan Klinik. *Jurnal Mnemonic*, 3(1), 11-16. <https://doi.org/10.36040/mnemonic.v3i1.2358> ojs.trigunadharma.ac.id
- Risdiawati, R., Merlina, N., & Mayangky, N. A. (2022). Pemilihan Dokter Umum Terbaik Di Aplikasi Good Doctor Menggunakan Metode Weight Product. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 8(1), 26-35. academia.edu
- Denilson, D., Astoeti, T. E., Yusra, Y., & Gunardi, I. (2026). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut dengan Metode Servqual. *e-GiGi*, 14(1), 1-6. doi: <https://doi.org/10.35790/eg.v14i1.58230> ejournal.unsrat.ac.id
- Yanti, R., & Mulyanti, D. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN KLINIK GIGI SVARTA DENTAL CARE

- BANDUNG. *DIAGNOSA: Jurnal Ilmu Kesehatan dan Keperawatan*, 1(1), 16-21. kemdikbud.go.id
- Nuriy, D. J. A. (2016). Kepuasan Pasien di Klinik Gigi Dental Care H. Usman. *ILMU KESEHATAN*, 10(1), 39. <https://doi.org/10.52235/lp.v6i2.484> adysetiadi.wordpress.com
- Suliati, P., Murni, N. S., Zaman, C., Yusnilasari, Y., & Kesumaputri, B. A. (2025). Analysis of Dental Health Service Satisfaction in Dental Polyclinic Patients: A Cross-sectional Study. *Lentera Perawat*, 6(2), 346-354. <https://jurnal.stikesalmaarif.ac.id>
- ARDANA, N. T. (2024). *ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KLINIK CIKARANG DENTAL CENTER DALAM KEPUASAN PASIEN MENGGUNAKAN METODE DMAIC* (Doctoral dissertation, Universitas Pelita Bangsa). Universitas Pelita Bangsa
- Eriana, E. S., & Zein, A. (2021). Implementasi Metode Scrum Dan Analisis Swot Sebagai Strategi Framework Customer Relationship Management (CRM) Pada Perusahaan Rental Mobil. *SAINSTECH: Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Sains Dan Teknologi*, 31(2), 36-45. <https://journal.istn.ac.id>
- Hardiansyah, H., Zein, A., & Eriana, E. S. (2023). Perencanaan Dashboard Untuk Monitoring Kinerja Dosen Menggunakan Metode Noetix dan Rasmussen Pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pamulang. *SAINSTECH: Jurnal Penelitian Dan Pengkajian Sains Dan Teknologi*, 33(2), 9-15. <https://journal.istn.ac.id>
- Fatkhurrochman, F., & Kanafi, K. (2025). The Best Nurse Performance Recommendation Model with Integration of AHP and Weighted Product Methods. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 14(6), 2682-2697. Doi: <https://doi.org/10.32520/stmsi.v14i6.5529> sistemasi.ftik.unisi.ac.id
- Rizal, S. (2018). *Sistem rekomendasi pemilihan Rumah Sakit di Malang Raya menggunakan metode weighted product berbasis android* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim). <http://etheses.uin-malang.ac.id/id/eprint/13411>
- Efendi, Z., Amalia, A., Hambali, H., & Pratiwi, D. A. (2022). Application Of The Weighted Product (WP) Method In Doctor Performance Assessment. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi)*, 9(1), 117-124. [mail.jurnal.stmikroyal.ac.id](mailto:jurnal.stmikroyal.ac.id)
- Suharyanta, D., & A'yunin, Q. (1978). Analisis tingkat kualitas pelayanan jasa menggunakan metode service quality (servqual) fuzzy di instalasi radiologi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Panembahan Senopati Bantul. *Jurnal KESMAS*, ISSN, 575. download.garuda.kemdikbud.go.id
- Rahmadi, H. (2007). Analisa kualitas pelayanan jasa di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Wonogiri berdasarkan metode fuzzy-servqual. digilib.uns.ac.id