

STUDI KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN RUMAH SAKIT ISLAM DI SUMEDANG INDONESIA

Firly Firmansyah Sumpena
Universitas Islam Bandung
Email : Firlyfirman26@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the level of service quality at Islamic hospitals in Sumedang district. The research method used is exploratory method, the data used are primary and secondary data, the sampling process using non-probability sampling with convenience sampling technique, the minimum number of samples based on the Bernoulli method and data analysis techniques using Importance Performance Analysis (IPA). The results of this study indicate that the best value is the appearance of a neat and clean doctor, the doctor is polite and friendly and the hospital has a clean and comfortable examination room. Services that must be immediately improved, such as toilet cleanliness, comfortable hospitalization, nurse response speed, cooperation with the best partners.

Keyword: Service Quality, Importance Performance Analysis, Islamic Hospital

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pada rumah sakit syariah yang berada di kabupaten Sumedang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode eksploratif, data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, proses pengambilan sampel dengan menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *convenience sampling*, jumlah sampel minimum berdasarkan metode Bernoulli dan teknik analisis data menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai terbaik terlihat penampilan dokter rapih dan bersih, dokter bersikap sopan dan ramah serta Rumah sakit memiliki ruang periksa yang bersih dan nyaman. Pelayanan yang harus segera diperbaiki seperti kebersihan toilet, ruang rawat inap nyaman, kecepatan respon perawat, kerjasama dengan rekanan terbaik.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Importance Performance Analysis*, Rumah Sakit Islam

LATAR BELAKANG

Rumah sakit sebagai perusahaan jasa menuntut untuk selalu meningkatkan perbaikan pelayanan secara keseluruhan dan peningkatan manajemen sumber daya yang handal untuk mendukung keberlangsungan usaha, mengingat daya

saing dan tekanan kompetisi yang saat ini semakin ketat.

Dalam sistem syariah peningkatan keuntungan usaha bukan semata-mata menjadi satu-satunya indikator kemajuan perusahaan, selain daripada itu terdapat hal lain yakni bagaimana tiap-tiap individu ini

dapat bermanfaat bagi manusia lainnya sesuai dengan firman Allah dalam QS. Al Isra: 7 “Jika kalian berbuat baik, sesungguhnya kalian berbuat baik bagi diri kalian sendiri” dan berdasarkan hadist Rasulullah Muhammad SAW “sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain” (HR. Shahih Al Jami’ No. 3289).

Manusia merupakan salah satu kunci keberhasilan perusahaan untuk terus tumbuh dan berkembang guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sistem pengukuran kinerja mempunyai dampak besar terhadap perilaku manusia baik itu yang berada di dalam perusahaan sebagai karyawan maupun manusia yang berada di luar perusahaan sebagai konsumen.

Dalam menyesuaikan keunggulan bersaing dan kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan pasar, perusahaan perlu melakukan pengukuran kinerja rutin setiap tahunnya. Pengukuran ini sebagai acuan perusahaan untuk dapat terus berinovasi atas strategi usaha yang akan diterapkan guna menurunkan tujuan perusahaan hasil dari visi dan misi yang telah ditetapkan. Inovasi tersebut harus dirasakan sebagai sesuatu yang baru dan berbeda dengan para pesaing.

Perusahaan berusaha menjadikan dirinya berbeda dengan perusahaan lainnya yang ada di wilayah kabupaten Sumedang adalah dengan menjadikan perusahaan ini sebagai satu-satunya rumah sakit umum syariah yang berada di kabupaten Sumedang.

Menurut Kotler & Armstrong (2016), “Demi meningkatkan strategi pemasaran yang tepat dalam menghadapi permasalahan saat ini selain mengukur tingkat kinerja, perusahaan juga harus dapat mengetahui tingkat kepuasan konsumen, kepuasan konsumen dapat terpenuhi apabila pelayanan yang diberikan oleh perusahaan telah sesuai atau melebihi harapan pelanggan, kepuasan konsumen ini sebagai sarana untuk membangun hubungan konsumen.”

Kotler & Keller (2016), “kualitas merupakan keseluruhan fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberikan kepuasan atau memenuhi kebutuhan konsumen.” Dampak dari peningkatan kualitas ini adalah dapat meningkatkan hubungan dengan konsumen yang membuatnya menjadi terikat dengan perusahaan.

Dalam upaya meningkatkan hubungan perusahaan dengan konsumen tersebut

maka perusahaan perlu untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan. Menurut Kotler & Keller (2018), “kualitas pelayanan harus diukur karena jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, disentuh, didengarkan atau dicium sebelum dilakukan proses pembelian.”

Kualitas pelayanan menjelaskan bagaimana harapan konsumen dalam mendapatkan jasa atau produk yang diinginkan. Menurut Wilson et.al. (2018), “kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai tingkat ketidaksesuaian antara harapan atau keinginan konsumen dengan tingkat persepsi atau kinerja mereka.”

Dalam penelitian ini menggunakan dimensi yang sama seperti penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Parasuraman et.al. (1985) yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability* dan *Assurance*. (Wilson et.al., 2018) (Al Neyadi et al. 2018) (Kwateng et al, 2018)

Beberapa penelitian terakhir mengenai kualitas layanan dan kepuasan konsumen ini menyatakan bahwa pelayanan yang terbaik akan memberikan dampak positif pada peningkatan nama baik rumah sakit dan semakin meningkatkan peran pemasaran melalui *positive word of mouth* (Sambasivan and Vennilaashree, 2018 ;

Darti and Suhermin, 2018). Kirana dan Nugraheni dalam Sathist et al., (2018) menyatakan bahwa “tingkat kunjungan terhadap rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kepuasan konsumen dan hal yang harus terus ditingkatkan adalah melakukan peningkatan kualitas pelayanan.”

Kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik searah dengan membangun kepuasan dan loyalitas diantara pasien. Menurut Fatima et al. (2018), “Aspek kualitas pelayanan seperti *physical environment*, *customer friendly environment*, *responsiveness*, *communication privacy and safety* secara positif memengaruhi loyalitas pasien setelah sebelumnya mereka merasakan suatu kepuasan pelayanan.” Sementara itu menurut Rehaman dan Husain (2018) bahwa “yang memengaruhi terbesar terhadap kualitas pelayanan adalah dimensi *tangible* dan *empathy*.” Sedangkan menurut Lim et al. (2018), “Loyalitas dan kepuasan pasien mempunyai suatu dampak positif terhadap kinerja keuangan rumah sakit.”

Menurut Tsai et al. (2018), “Perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, apabila seorang manager dapat menerapkan strategi *total quality management* untuk membangun visi yang dapat dicerna oleh para pegawai lainnya dengan menerapkan

kebijakan peningkatan kualitas dan inisiatif untuk para pegawainya.”

Tenaga profesional kesehatan yang berkualitas akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut Rezaei et al. (2018), “Tenaga kesehatan profesional, pembuat kebijakan kesehatan dan manager rumah sakit akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara baik.”

Dachyar et al. (2018) menyatakan bahwa “*gap* terbesar secara keseluruhan mengenai dimensi pelayanan di rumah sakit ini adalah masalah kebersihan, kenyamanan ruangan dan *bathroom*, dan hal yang paling penting dalam meningkatkan kepercayaan yaitu pemeriksaan dokter terhadap pasien dengan baik.”

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kinerja rumah sakit umum syariah dalam melayani konsumennya dan mengetahui tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan serta mencari tahu hal yang menjadi prioritas untuk dilakukan suatu perbaikan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian eksploratif kuantitatif yang bertujuan untuk membuat eksplorasi indikator-indikator yang dominan dalam melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan rumah sakit syariah secara faktual dan akurat sehingga dapat terukur sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti. Peneliti mengeksplorasi rumah sakit umum syariah yang berada di Kabupaten Sumedang menggunakan instrumen *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan menggunakan skala interval.

Importance Performance Analysis (IPA), merupakan teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka. Analisis IPA didasarkan pada penilaian pengguna terhadap kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) dari indikator-indikator dalam suatu penelitian (Wong et al. 2011), (Kotler and Keller, 2016).

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil observasi dan

kuesioner yang dibagikan kepada responden yaitu para pengguna jasa rumah sakit umum syariah di Kabupaten Sumedang baik yang merupakan peserta rawat jalan maupun rawat inap, sementara itu data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari internet, sumber literatur seperti buku, artikel, jurnal, serta penelitian terdahulu.

Populasi yang ditentukan oleh peneliti adalah pengguna jasa layanan RSU Syariah selama setahun yang teridentifikasi, metode Bernoulli (Zikmund, 2010) digunakan untuk mencari jumlah sampel minimum yang digunakan dalam penelitian ini dengan tingkat kepercayaan sebesar 90%, tingkat ketelitian (α) 10% sehingga jumlah sampel minimum adalah 97 responden.

Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *convenience sampling* dimana setiap elemen dari populasi atau sampel dipilih berdasarkan kebetulan atau bertemu dan tersedia untuk menjadi responden tanpa pertimbangan apapun (Silalahi, 2015).

Uji validitas bertujuan untuk menguji apakah instrumen penelitian memenuhi kriteria valid atau tidak agar penggunaannya dalam penelitian menghasilkan informasi yang akurat, uji

reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah hasil yang sama akan didapatkan jika penelitian dilakukan di waktu yang berbeda, atau penelitian dilakukan oleh peneliti yang berbeda di waktu yang sama dengan menggunakan *alpha cronbach* (Suharsaputra, 2012).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan terhadap seluruh responden pada penelitian ini, dimana penyebaran kuesioner dilakukan pada saat jam kerja di RSU Syariah peneliti mendapatkan hasil untuk identitas responden yang menjadi pasien dari rumah sakit ini mayoritas adalah wanita yang sudah menikah berusia antara 20 sampai 30 tahun, tingkat pendidikan SMA/ SMK berlokasi di wilayah Kecamatan Rancaekek.

Responden mendapatkan informasi mengenai RSU syariah ini dari lingkungan terdekatnya yang sebagian besar mengetahui dari *word of mouth* (WOM) yang dilakukan oleh rekan-rekan kerjanya ataupun oleh para tetangga.

Mayoritas pasien bekerja sebagai pegawai swasta dan para wirausaha, adapun yang melatar belakangi mereka untuk mempercayakan masalah kesehatannya adalah karena RSU Syariah ini memiliki

dokter yang berpengalaman, dekat dengan lokasi tempat tinggal dan biaya yang terjangkau.

Hasil pengolahan data berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang memiliki empat kuadran, maka masing-masing indikator pernyataan dari tiga puluh enam pernyataan akan masuk pada masing-masing kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerjanya sebagai berikut:

Kuadran A

Menunjukkan indikator-indikator pelayanan sebagai prioritas utama dan harus lebih mendapatkan perhatian khusus oleh RSUD Syariah karena mempunyai tingkat kualitas pelayanan yang rendah, itu artinya RSUD Syariah harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pasien.

Ada 9 (sembilan) indikator yang termasuk kuadran ini yaitu pernyataan mengenai :

1. RSUD Syariah memiliki ruang rawat inap yang nyaman
2. Memiliki toilet yang bersih dan nyaman
3. Tenaga administrasi bersikap sopan dan ramah
4. Tenaga administrasi memberikan informasi yang jelas

5. Perawat cepat tanggap melayani pasien
6. Tenaga medis (Perawat, Bidan) melakukan tindakan secara cepat dan tepat
7. Tenaga medis (Perawat, Bidan) memberitahu jenis penyakit secara lengkap, cara perawatan dan cara minum obat yang tepat
8. Peralatan medis terpelihara dengan baik
9. RSUD Syariah memiliki kerjasama dengan rekanan terbaik

Kuadran B

Menunjukkan indikator-indikator pelayanan yang harus dipertahankan dalam tingkat kinerja yang telah dilakukan. Mempertahankan tingkat kinerja sangatlah penting dalam kualitas pelayanan yang diberikan, bahkan RSUD Syariah harus bisa meningkatkannya lagi agar tetap berjalan dengan baik dan dapat memuaskan konsumen dengan lebih baik lagi. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini ada 11 (sebelas) yaitu:

1. RSUD Syariah memiliki ruang periksa yang nyaman
2. RSUD Syariah memiliki ruang periksa yang bersih
3. Perawat memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepada pasien

4. Dokter mendengarkan keluhan penyakit yang diderita serta memberikan solusi dalam konsultasi
5. Dokter bersikap sopan dan ramah
6. Tenaga medis (Perawat, Bidan) cepat tanggap melayani pasien
7. Dokter cepat tanggap dalam melayani pasien
8. Dokter memiliki kemampuan dan pengetahuan dalam menentukan diagnosa penyakit dengan baik
9. Dokter dapat memberikan kenyamanan dan ketenangan kepada pasien
10. Tenaga medis (Perawat, Bidan) menyediakan obat-obatan dan atau alat medis yang lengkap
11. Dokter memiliki keahlian yang sesuai dengan bidangnya
2. RSUD Syariah memiliki ruang tunggu yang nyaman
3. RSUD Syariah memiliki ruang rawat inap yang bersih
4. RSUD Syariah memiliki peralatan yang lengkap
5. Penampilan tenaga medis (Perawat, Bidan) rapih dan bersih
6. Penampilan tenaga administrasi rapih dan bersih
7. Dokter memberikan waktu pelayanan yang cukup pada pasien
8. Perawat memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pasien
9. Tenaga medis (Perawat, Bidan) melakukan tindakan sesuai prosedur
10. Tenaga administrasi menerima dan melayani dengan baik

Kuadran C

Kuadran ini menunjukkan penilaian dengan dampak pengaruh yang rendah, sehingga menjadi prioritas kedua setelah pelaksanaan kuadran A, itu artinya kuadran ini butuh perhatian yang lebih untuk meningkatkan kinerja yang berpengaruh pada kualitas pelayanan RSUD Syariah. Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini ada 13 (empat belas) yaitu:

1. Bangunan Rumah Sakit terlihat indah dan bersih

11. Tenaga medis (Perawat, Bidan) memberikan pelayanan dengan teliti dan tepat waktu
12. Tenaga medis (Perawat, Bidan) memberikan informasi secara lengkap sebelum memberikan pelayanan
13. Tenaga medis (Perawat, Bidan) bersedia menanggapi keluhan pasien

Kuadran D

Kuadran ini menunjukkan indikator-indikator pelayanan mengenai kinerja yang telah optimal, akan tetapi dimata pasien

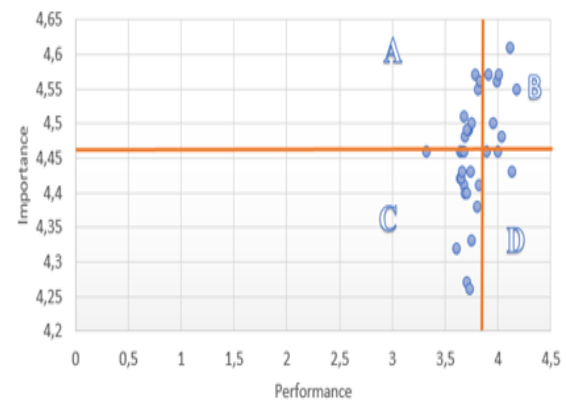
menjadi suatu hal yang kurang penting. Namun tetap harus dilakukan sebagai faktor pendukung bagi suatu pelayanan di RSUD Syariah ini. Ada 3 (tiga) indikator yang termasuk kuadran ini yaitu pernyataan mengenai :

1. Penampilan dokter rapih dan bersih
2. Memiliki sarana informasi layanan kesehatan yang jelas
3. Tenaga medis (Perawat, Bidan) bersikap sopan dan ramah

Dari penilaian keempat kuadran tersebut yang memiliki nilai kepuasan terbesar adalah penampilan dokter rapih dan bersih, dengan tingkat persentase sebesar 93% dan dokter bersikap sopan dan ramah, dengan tingkat persentase sebesar 92%.

Sementara itu untuk tingkat kepuasan terkecil dengan nilai 74% adalah mengenai kebersihan dan kenyamanan toilet, 82% adalah kenyamanan ruang rawat inap, kecepatan respon perawat serta kerjasama dengan rekanan terbaik.

Secara lebih detail dapat terlihat pada gambar dan tabel berikut:



Gambar I. IPA Diagram

Tabel I. Importance Performance Analysis (IPA)

No.	Performance	Importance	Tki.	Mean X	Mean Y	Quadrant	Servqual Dimensions
1	422	487	87%	3,70	4,27	C	Tangible
2	412	493	84%	3,81	4,32	C	
3	458	509	90%	4,00	4,46	B	
4	459	511	90%	4,03	4,48	B	
5	415	509	82%	3,84	4,46	A	
6	417	508	82%	3,86	4,46	C	
7	419	508	82%	3,88	4,46	C	
8	428	494	87%	3,75	4,33	C	
9	471	505	93%	4,13	4,43	D	
10	425	488	87%	3,73	4,28	C	
11	379	509	74%	3,32	4,46	A	Empathy
12	415	504	82%	3,84	4,42	C	
13	433	499	87%	3,80	4,38	D	
14	420	503	83%	3,88	4,41	C	
15	421	502	84%	3,89	4,40	C	
16	450	513	88%	3,95	4,50	B	
17	476	519	92%	4,18	4,55	B	
18	443	509	87%	3,89	4,46	B	
19	436	503	87%	3,82	4,41	D	
20	424	512	83%	3,72	4,49	A	
21	421	511	82%	3,89	4,48	A	Responsiveness
22	423	512	83%	3,71	4,49	A	
23	446	521	88%	3,91	4,57	B	
24	434	519	84%	3,81	4,55	B	
25	431	521	83%	3,78	4,57	A	
26	428	505	84%	3,74	4,43	C	Reliability
27	416	504	83%	3,85	4,42	C	
28	428	513	83%	3,75	4,50	A	
29	417	505	83%	3,86	4,43	C	
30	422	502	84%	3,70	4,40	C	
31	422	512	82%	3,70	4,49	A	Assurance
32	455	520	88%	3,99	4,58	B	
33	457	521	88%	4,01	4,57	B	
34	437	520	84%	3,83	4,56	B	
35	468	525	89%	4,11	4,61	B	
36	419	514	82%	3,88	4,51	A	
Mean				3,79	4,46		

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

Dalam mengelola usaha rumah sakit syariah yang berlandaskan pada hukum dan ketentuan yang sesuai Al Quran dan Hadist serta peraturan perundang-undangan yang berlaku, untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan suatu penilaian berkala untuk mengetahui tingkat kinerja dari setiap unit.

Pemasaran melalui *word of mouth* (WOM) positif merupakan salah satu cara pemasaran yang efektif (Rohandi, 2016) untuk meningkatkan tingkat kunjungan pasien dengan adanya kepercayaan dari orang yang menyampaikan informasi terkait dengan pelayanan yang diberikan.

Dengan menggunakan IPA ini kita dapat mengetahui hal prioritas dan tingkat kepentingan yang harus dibenahi seperti yang terlihat pada kuadran A, serta melihat kinerja dan kepentingan yang telah sesuai seperti yang terdapat pada kuadran B dan C.

Penelitian ini memberikan dampak bahwa dalam penilaian kualitas pelayanan di RSU Syariah dimensi *tangible* masih menjadi fokus utama untuk membangun rasa kepercayaan, terlihat dari hasil penilaian tertinggi dan terendah yang diberikan oleh pasien.

REFERENSI

Al Quran

HR. Ahmad, ath-Thabrani, ad-Daruqutni. Al-Albani dalam *Shahihul Jami'* no: 3289

Kotler, Philip and Gary Armstrong. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1*. Jakarta:Erlangga

Kotler P., Keller K.L. (2016). *Marketing Management 15th* New Jersey : Pearson Education Limited.

Silalahi, Ulber. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Suharsaputra, Uhar. (2012). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: PT. Refika Aditama

Zikmund. William G. Et al. (2010). *Business Research Methods*, South Western.

Jurnal

Al-Neyadi, H. S. (2018). Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL. doi: 10.1080/20479700.2016.1266804

Dachyar M., Farizal, and Ti, Alicia. (2018). Improvement Priorities: Public Hospital Service Quality. *MATEC Web of Conferences* 248, 03007.

- Darti and suhermin.(2018). Effect Of Service Quality And Hospital Image On Satisfaction, Trust, And Word Of Mouth. *International Journal of Economics, Business and Management Research* Vol. 2, No. 04; 2018, ISSN: 2456-7760.
- Fatima, T., Malik, S.A. and shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: an investigation in context of private healthcare systems. *International journal of quality and reliability management*, vol 35 issue: 6, pp. 1195-1214.
- Lim, Jeon Su et al. (2018). The role of hospital service quality in developing the satisfaction of the patients and hospital performance. *Management Science Letters* 8 (2018) 1353–1362.
- Nugraheni, R. And Kirana G.R. (2018). The analysis of service and patient satisfaction participants of health bpjs in interior services in hospital x of kediri city. *Journal of Global Research in Public health* Vol. 3 No. 1 March 2018, pp 9-17.
- Owusu Kwateng, K et al. (2018). Service quality in public and private hospitals: A comparative study on patient satisfaction *Internasional Journal of Healthcare Management*. doi: 10.1080/20479700.2017.1390183.
- Rehaman, B. and Husnain, M. (2018). The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *Journal of Hospital & Medical Management* ISSN 2471-9781. DOI: 10.4172/2471-9781.100048.
- Rezaei, Satar et al. (2018). Service quality in iranian hospitals: a systematic review and meta analysis. *Med j islam repub iran*. PMID 30175085.
- Rohandi, Mochamad Malik Akbar. (2016). Effective Marketing Communication: Word Of Mouth. *Journal of Management and Bisnis Performa*, Vol. XIII No. 1 2016.
- Sambasivan, E. And Vennilaashree, S. (2018). A Study of patient perceptions of service quality and satisfaction in health care and hospital services in chennai city. *International journal of pure and applied mathematics* Vol. 119 No. 7 2018, 1011-1026.
- Sathish, A.S. Indradevi, R. And Gangineni, S. (2018). Service Quality and its Influence on Customer Satisfaction in a Multi-Speciality Hospital. *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)* ISSN: 2277-3878, Volume-7 Issue-4S2, December 2018.
- Taqdees Fatima, Shahab Alam Malik, Asma Shabbir, (2018) "Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare

systems". *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 35 Issue: 6, pp.1195-1214, <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>.

Tsai et. al. (2018). Employee Perceptions of Service Quality Based on Hospital Quality Improvement Strategy. *Special Issue-International Conference on Medical and Health Informatics (ICMHI 2017) 2018*, Vol. 7(S1), pp.13 – 25. ISSN 2304 – 1366.

Tsai, Yafang et al. (2018). Employee Perceptions of Service Quality Based on Hospital Quality Improvement Strategy. *International Journal of Management, Economics and Social Sciences Special Issue-International Conference on Medical and Health Informatics (ICMHI 2017) 2018*, Vol. 7(S1), pp.13 – 25. ISSN 2304 – 1366.

Wong, Seng Wong et al. (2011). The Use of Importance Performance Analysis (IPA) in Evaluating Japan's E Government Services. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* Vol 6/ Issue 2/ August 2011/ 17-30.