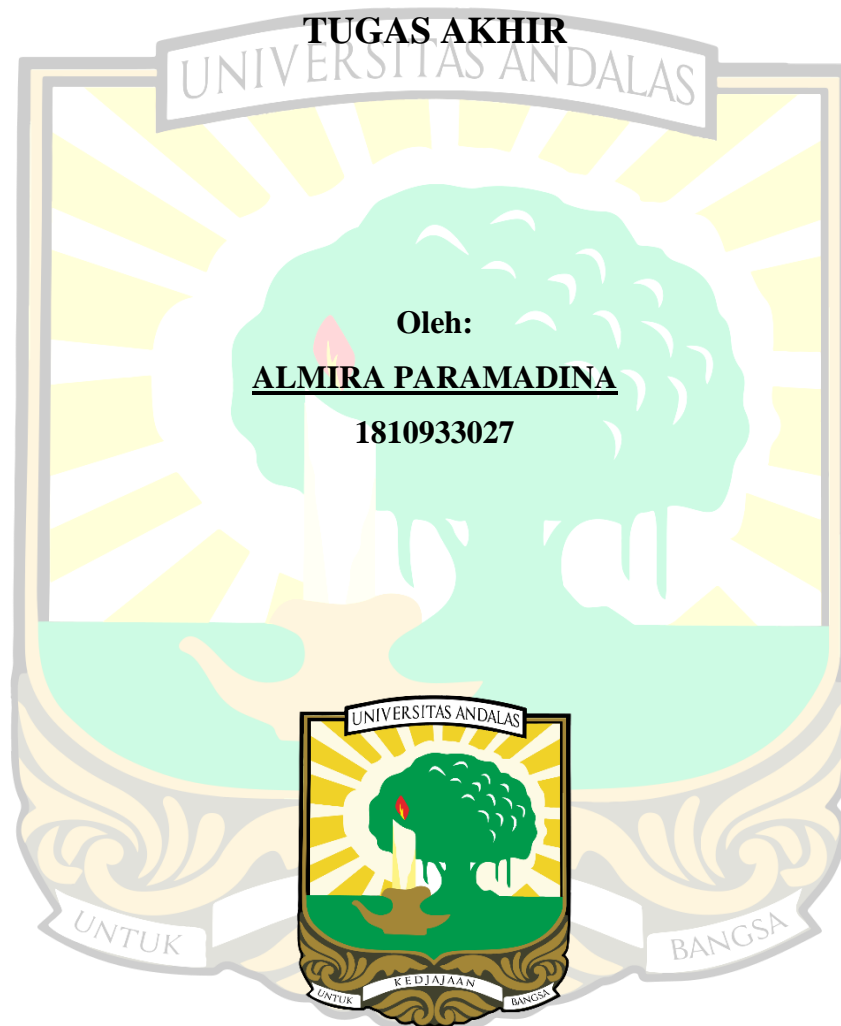


**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN RUMAH SAKIT UMUM AISYIYAH PADANG**



TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS ANDALAS

Oleh:

ALMIRA PARAMADINA

1810933027

DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2022

**RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN
KESEHATAN RUMAH SAKIT UMUM AISYIYAH PADANG**

TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS ANDALAS

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana di Departemen
Teknik Industri Universitas Andalas*

Oleh:

ALMIRA PARAMADINA

1810933027

Dosen Pembimbing:

Dr. Eng. Lusi Susanti



DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ANDALAS

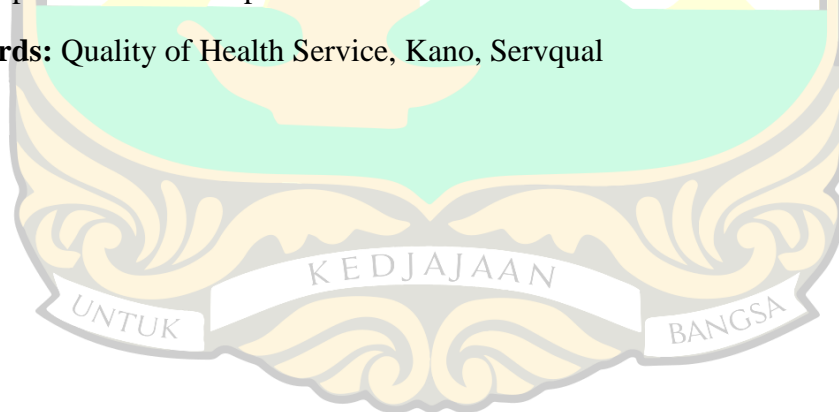
PADANG

2022

ABSTRACT

The quality of health services at *Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang* for the last five years, the Bed Occupancy Rate (BOR) or the utilization of hospital bed occupancy has never reached *Depkes RI* (2005) standard, which is 60% - 85%, this indicates that inpatient facilities are not optimal. The bad image so far is due to the decreasing quality of hospital services both in providing services to the community, thus it is necessary to review and research how the quality of hospital health services is based on patient assessments and expectations in order to increase hospital productivity. The purpose of this study was to analyze the quality of service and performance of *Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang* to find out what the patients actually expected and to obtain a quality improvement design so that *Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang* can give better services. Calculations using descriptive correlation with the design of data collection techniques and using a questionnaire sample of this study were 96 patients. The results of the study and patient expectations regarding the dimensions of the quality of health services at *Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang* both in terms of input (facilities, physical, medical equipment) and process aspects, namely Servqual (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) which is the dominant factor of the visit. patient to the hospital. To improve the achievement of BOR and a bad image regarding service quality, efforts to improve the quality of health services at *Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang* need to be carried out by improving the quality of health services in terms of medical and non-medical facilities, communication of medical personnel and hospital administration services.

Keywords: Quality of Health Service, Kano, Servqual



ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang selama lima tahun terakhir seperti Bed Occupancy Rate (BOR) atau pemanfaatan hunian tempat tidur rumah sakit tidak pernah mencapai standar Depkes RI (2005) yaitu 60% - 85%, hal ini menunjukkan fasilitas rawat inap tidak optimal. Citra yang tidak baik selama ini disebabkan karena kualitas pelayanan rumah sakit menurun baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan demikian perlu ditinjau dan diteliti bagaimana kualitas pelayanan kesehatan rumah sakit berdasarkan penilaian dan harapan pasien guna meningkatkan produktivitas rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas pelayanan Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang untuk mengetahui apa yang sebenarnya yang diharapkan oleh pasien dan mendapatkan rancangan perbaikan yang berkualitas sehingga Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang memberikan pelayanan lebih baik. Perhitungan dengan menggunakan deskriptif korelasi dengan rancangan teknik pengumpulan data dan menggunakan kuesioner. Sampel dari penelitian ini adalah pasien yang berjumlah 96 pasien. Hasil dari penelitian dan harapan pasien terhadap dimensi kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang baik dari segi input (sarana, fisik, peralatan medis) maupun segi proses yaitu Servqual (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) yang merupakan faktor dominan kunjungan pasien ke rumah sakit. Untuk meningkatkan pencapaian BOR dan citra tidak baik mengenai kualitas pelayanan maka upaya perbaikan kualitas pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Aisyiyah Padang perlu dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dari segi fasilitas medis dan non medis, komunikasi tenaga medis serta pelayanan administrasi rumah sakit.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kano, Servqual*

