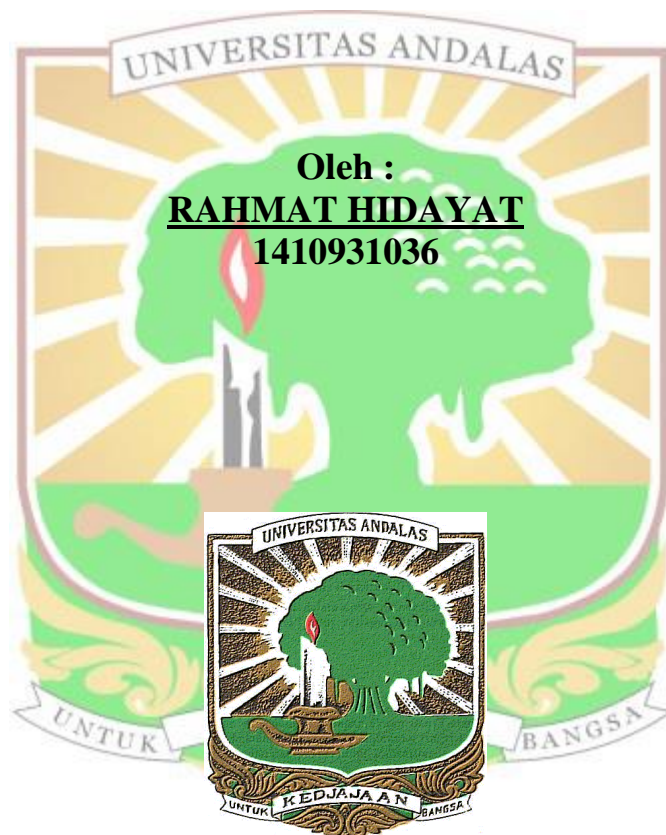


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
METODE *FUZZY-SERVQUAL* DI BAGIAN BEDAH DAN NON
BEDAH RUMAH SAKIT UMUM PUSAT (RSUP)
DR. M. DJAMIL PADANG**

TUGAS AKHIR



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN
METODE *FUZZY-SERVQUAL* DI BAGIAN BEDAH DAN NON
BEDAH RUMAH SAKIT UMUM PUSAT (RSUP)
DR. M. DJAMIL PADANG**

TUGAS AKHIR

*Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata Satu pada
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2018**

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan instansi pelayanan kesehatan yang membantu pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Fungsi dan tujuan didirikan rumah sakit yaitu untuk mengobati dan melayani orang sakit. Pelayanan yang diberikan rumah sakit dapat menimbulkan rasa kepuasan pada pasien. Salah satu rumah sakit yang terbesar di Sumatera Barat yaitu Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) Dr. M. Djamil Padang. Terjadi penurunan jumlah pasien di bagian Instalasi Rawat Inap (IRNA) RSUP Dr. M. Djamil Padang dari tahun 2015 ke tahun 2016 sebanyak 250 pasien. Penurunan jumlah pasien dapat dipengaruhi oleh kepuasan pasien yang menurun. Hal ini dapat dilihat dari tidak tercapainya target kepuasan pasien yaitu sebesar 80%. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada bagian IRNA Bedah dan Non Bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang dan menentukan prioritas perbaikan untuk peningkatan kualitas pelayanan di RSUP Dr. M. Djamil Padang. Survei pendahuluan dilakukan untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang sering terjadi di RSUP Dr. M. Djamil Padang yang berhubungan dengan kualitas pelayanan di rumah sakit. Kuesioner disebarikan kepada 97 responden pasien pada bagian IRNA Bedah dan Non bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang. Penentuan kualitas pelayanan dilakukan dengan metode Fuzzy-Servqual dan penentuan prioritas perbaikan dilakukan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan pada IRNA Bedah dan Non Bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang masih rendah. Hal ini dapat diketahui dari nilai gap untuk 22 item indikator pelayanan semuanya bernilai negatif (-). Secara keseluruhan pasien belum puas terhadap 5 item indikator pelayanan yang ditandai dengan memiliki nilai gap paling rendah yang berkaitan dengan prosedur penerimaan pasien, kondisi ruang tunggu, ketepatan waktu datangnya dokter, pelayanan perawat terhadap pasien, dan pasien akan merekomendasikan kepada keluarga dan teman. Usulan perbaikan pelayanan kesehatan yang dapat dilakukan IRNA Bedah dan Non Bedah RSUP Dr. M. Djamil Padang yaitu membuat Standard Operational Procedure (SOP) proses penerimaan pasien, melengkapi fasilitas ruang tunggu, melaksanakan sistem reward dan punishment, melakukan pelatihan komunikasi interpersonal untuk perawat, dan melakukan kerja sama dengan pihak penginapan (wisma). Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak manajemen RSUP Dr. M. Djamil Padang untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit sehingga mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan kompetitif, tidak hanya secara lokal, melainkan juga di tingkat nasional maupun global.

Kata Kunci : Fuzzy-Servqual, IPA, kualitas, pelayanan, RSUP Dr. M. Djamil Padang