

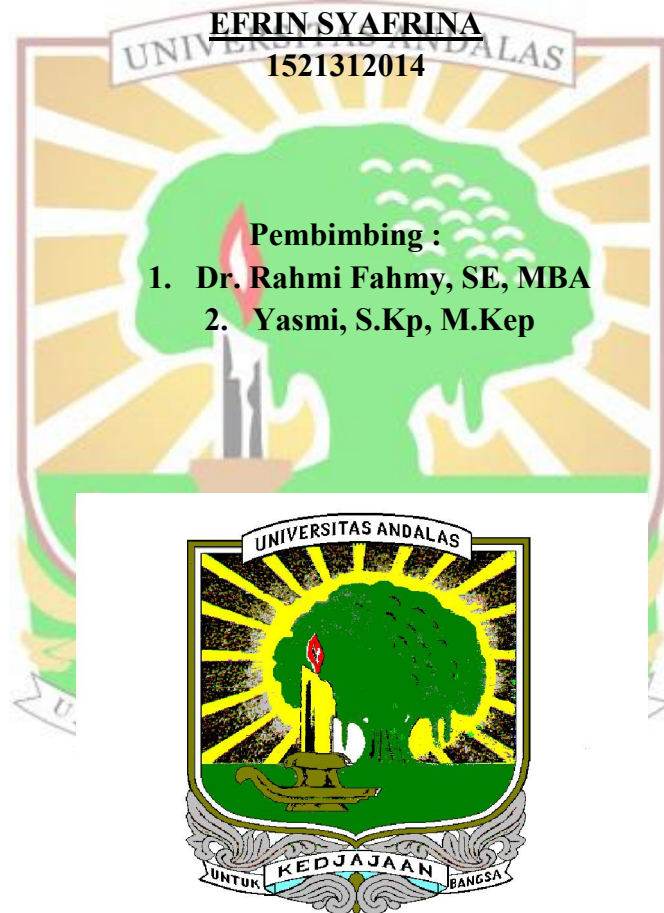
**ANALISIS *SERVPERF* (*SERVICE PERFORMANCE ANALYSIS*)  
DAN STRATEGI *IPA* (*IMPORTANCE, PERFORMANCE  
AND ANALYSIS*) PADA KUALITAS PELAYANAN  
KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT JALAN  
RSU MAYJEN H.A THALIB KERINCI**

**TESIS**

**OLEH :**

**EFRIN SYAFRINA**

**1521312014**



**PROGRAM STUDI MAGISTER KEPERAWATAN  
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN - UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG 2017**

**PROGRAM STUDI S2 KEPERAWATAN  
KEKHUSUSAN KEPEMIMPINAN DAN MANAJEMEN KEPERAWATAN  
FAKULTAS KEPERAWATAN UNIVERSITAS ANDALAS**

**Tesis, Januari 2018**

**Efrin Syafrina**

**ANALISIS SERVPERF (SERVICE PERFORMANCE ANALYSIS) DAN  
STRATEGI IPA (IMPORTANCE, PERFORMANCE AND ANALYSIS)  
PADA KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DI INSTALASI RAWAT  
JALAN RSUD MAYJEN H.A THALIB KERINCI**

**xvi + 143 halaman + 23 tabel + 12 gambar + 10 lampiran**

Masalah yang masih banyak dikeluhkan oleh pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit yang tidak memuaskan berkaitan dengan fasilitas peralatan yang diberikan rumah sakit, fasilitas fisik gedung rumah sakit, tersedianya dokter ahli, komunikasi dan sikap antara staf rumah sakit dengan pasien, ketidakpuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan ditunjukkan dengan tingginya angka ketidakpuasan yang terjadi di beberapa rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kesehatan pasien yang diberikan oleh pelayanan registrasi, pelayanan dokter, pelayanan perawat, pelayanan penunjang medis, pelayanan apotik dan pelayanan kasir dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan model servperf analysis dan pendekatan IPA (importance, performance dan analysis). Sampel diambil secara Consecutive Sampling dengan jumlah 360 orang pasien. Hasil pemetaan kuadran didapatkan ada 21 atribut pelayanan kesehatan pasien pada enam pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSUD mayjen H.A Thalib Kerinci yang terdapat pada kuadran A (Concentrate here) yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun masih memiliki kinerja yang rendah. Hasil penelitian ini diharapkan agar pihak rumah sakit dapat meningkatkan peralatan rumah sakit dan pemeriksaan penunjang yang lebih modern dan lengkap, memberikan pelayanan yang sopan, menepati janji, dan waktu pelayanan sesuai standar pelayanan rawat jalan.

**Kata Kunci : Servperf (Service Performance analysis), IPA (importance, performance dan analysis), kualitas pelayanan rawat jalan**

**Daftar Pustaka : 45 (1977-2017)**

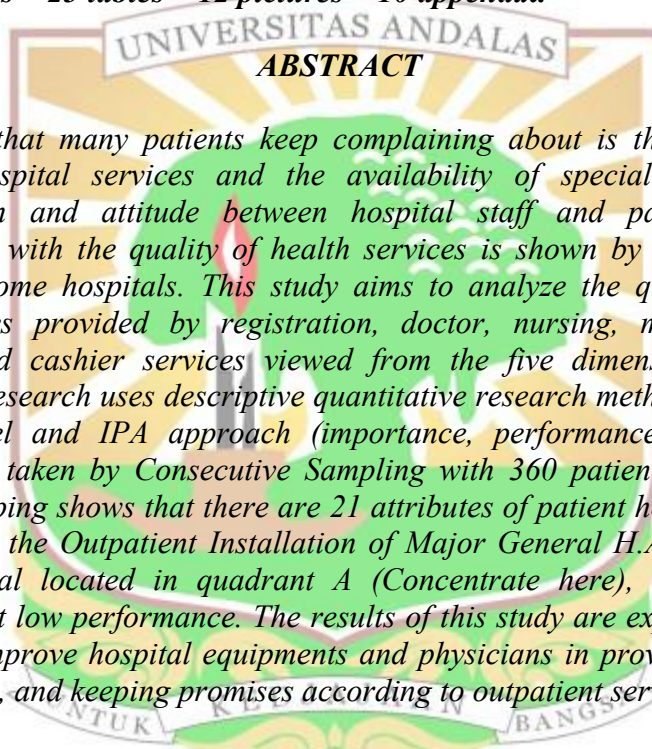
**NURSING MASTER DEGREE PROGRAM  
SPECIALIZED IN NURSING LEADERSHIP AND MANAGEMENT  
FACULTY OF NURSING ANDALAS UNIVERSITY**

*Thesis, January 2018*

*Efrin Syafrina*

**SERVPERF(SERVICE PERFORMANCE ANALYSIS) ANALYSIS AND IPA  
(IMPORTANCE, PERFORMANCE AND ANALYSIS) STRATEGY ON  
HEALTH QUALITY SERVICES AT THE OUTPATIENT INSTALLATION  
OF MAYJEN H.A THALIB KERINCI PUBLIC HOSPITAL**

*xvi + 143 pages + 23 tables + 12 pictures + 10 appendix.*



*The problem that many patients keep complaining about is the unsatisfactory quality of hospital services and the availability of specialist doctors, the communication and attitude between hospital staff and patients, patient's dissatisfaction with the quality of health services is shown by the high rate of complains at some hospitals. This study aims to analyze the quality of patient health services provided by registration, doctor, nursing, medical support, pharmacy, and cashier services viewed from the five dimensions of service quality. This research uses descriptive quantitative research method with servperf analysis model and IPA approach (importance, performance and analysis). Samples were taken by Consecutive Sampling with 360 patients. The result of quadrant mapping shows that there are 21 attributes of patient health services on six services at the Outpatient Installation of Major General H.A Thalib Kerinci Public Hospital located in quadrant A (Concentrate here), which has high importance but low performance. The results of this study are expected to enable hospitals to improve hospital equipments and physicians in providing polite and timely services, and keeping promises according to outpatient service standards.*

**Keywords :** *Servperf (Service Performance analysis), IPA (importance, performance dan analysis), quality of outpatient services.*

**References :** *45 (1977-2017)*