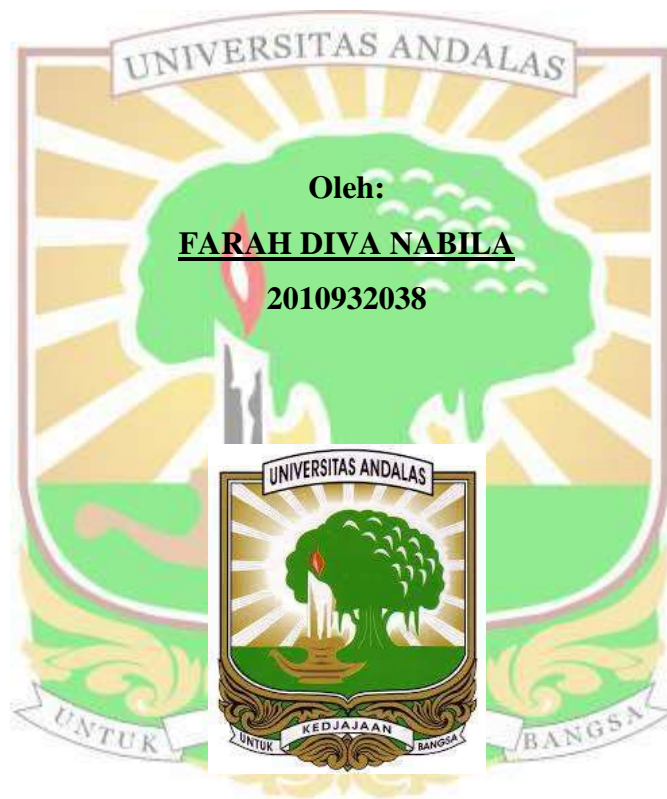


**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DAN UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RS
UNIVERSITAS ANDALAS**

TUGAS AKHIR



Oleh:

FARAH DIVA NABILA

2010932038

DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PASIEN DAN UPAYA PENINGKATAN
PELAYANAN DENGAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RS
UNIVERSITAS ANDALAS**

TUGAS AKHIR

*Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana pada
Departemen Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Andalas*



Oleh:

FARAH DIVA NABILA

(2010932038)

Pembimbing:

Dr. Henmaidi, S.T., M.Eng.Sc.

DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ANDALAS

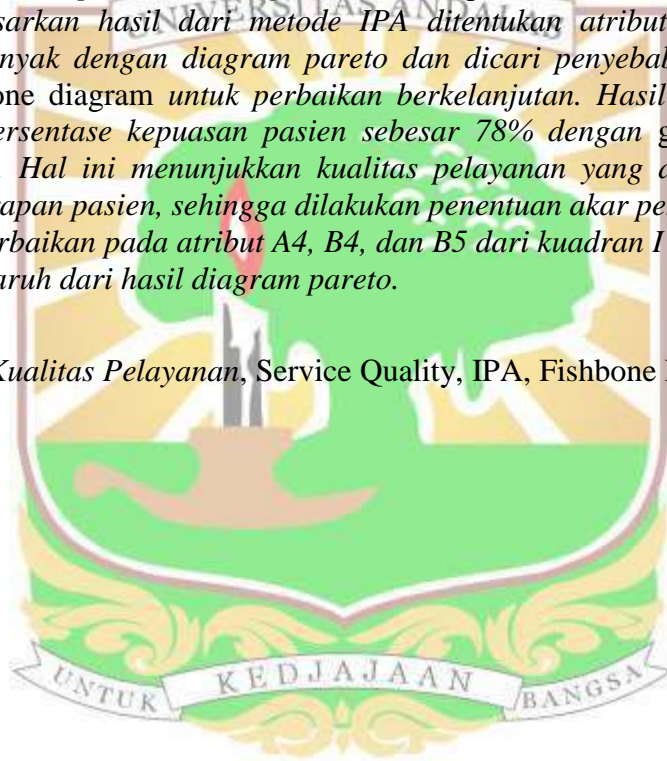
PADANG

2024

ABSTRAK

Rumah Sakit Universitas Andalas (RS UNAND) merupakan salah satu rumah sakit pendidikan dengan tipe B. Sebagai salah satu institusi pelayanan kesehatan, RS UNAND berkewajiban untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar kepuasan pasien tercapai. Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan, diketahui bahwa masih terdapatnya keluhan yang dirasakan pasien selama melakukan perawatan di RS UNAND. Oleh karena itu, dilakukan penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan dan dilakukan upaya peningkatan. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality untuk melihat gap persepsi aktual dan harapan pasien, kemudian ditentukan tingkat kepuasan pasien dengan metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan prioritas perbaikan dengan metode Importance Performance Analysis (IPA). Berdasarkan hasil dari metode IPA ditentukan atribut yang memiliki keluhan terbanyak dengan diagram pareto dan dicari penyebab permasalahan dengan fishbone diagram untuk perbaikan berkelanjutan. Hasil dari penelitian didapatkan persentase kepuasan pasien sebesar 78% dengan gap keseluruhan sebesar -0,85. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan pasien, sehingga dilakukan penentuan akar penyebab masalah dan usulan perbaikan pada atribut A4, B4, dan B5 dari kuadran I serta atribut E1 yang berpengaruh dari hasil diagram pareto.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Service Quality, IPA, Fishbone Diagram, Pareto Diagram



ABSTRACT

Andalas University Hospital (UNAND Hospital) is a type B teaching hospital. As a health service institution, UNAND Hospital is obliged to maintain and improve the quality of services provided so that patient satisfaction is achieved. Based on the preliminary study that has been carried out, it is known that there are still complaints experienced by patients during treatment at UNAND Hospital. Therefore, research was conducted to measure service quality and improvement efforts were made. Measuring service quality uses the Service Quality method to see the gap in actual perceptions and patient expectations, then determines the level of patient satisfaction using the Customer Satisfaction Index (CSI) method and priority improvements using the Importance Performance Analysis (IPA) method. Based on the results of the IPA method, the attributes that have the most complaints are determined using a Pareto diagram and the causes of problems are searched for using a fishbone diagram for continuous improvement. The results of the research showed that the percentage of patient satisfaction was 78% with an overall gap of -0.85. This shows that the quality of service provided does not meet patient expectations, so the root cause of the problem is determined and improvements are proposed for attributes A4, B4 and B5 from quadrant I as well as attribute E1 which influences the results of the Pareto diagram.

Keywords: Service Quality, Service Quality, IPA, Fishbone Diagram, Pareto Diagram

