

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UNAND
MENGUNAKAN METODE *SERVICE QUALITY***

Oleh:

WINTA DINA SYAPUTRI LUBIS

1910931042

Pembimbing:

Ir. Insannul Kamil, Ph.D., IPM, ASEAN Eng



DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2024

ABSTRAK

Kualitas pelayanan di rumah sakit masih belum optimal di beberapa rumah sakit. Selain itu terdapat juga keluhan dari pasien di rumah sakit yang menyebabkan kualitas rumah sakit menurun. Salah satu keluhan pasien yang dialami pasien ialah tentang lamanya pelayanan yang diberikan rumah sakit, serta antri yang begitu lama dalam pelayanan. Hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Dengan demikian kepuasan pasien di rumah sakit tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit tersebut. Oleh karena itu pengukuran kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang terjadi di rumah sakit. Tujuan dari penelitian ini ialah Mengukur kualitas pelayanan RS UNAND, merancang model pelayanan kualitas dengan pendekatan service quality, serta mengimplementasikan pendekatan service quality untuk meningkatkan kualitas di RS UNAND. Sampel pada penelitian ini ialah pasien yang ada di unit rawat inap RS UNAND. Pendekatan yang digunakan dalam menyelesaikan masalah ini ialah dengan menggunakan pendekatan konsep manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit adalah Service quality. Pelayanan di RS UNAND belum memuaskan pasien karena variabel kebutuhan memiliki nilai negatif, dimana nilai harapan lebih tinggi dari nilai persepsi pasien (persepsi < harapan). Nilai gap terbesar adalah pada dimensi *tangibles* dengan nilai - 0.0,12

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Kano



ABSTRACT

The quality of hospital services is still not optimal in several hospitals. In addition, there were also complaints from patients at the hospital which caused the quality of the hospital to decline. One of the patient complaints experienced by patients is about the length of service provided by the hospital, as well as the long queues for service. This can affect patient satisfaction. Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in health services. Thus patient satisfaction at the hospital depends on the services provided by the hospital. Therefore the measurement of service quality needs to be done to improve the quality of service that occurs in hospitals. The purpose of this study is to measure the service quality of UNAND Hospital, design a quality service model with the service quality approach, and implement the service quality approach to improve quality at UNAND Hospital. The sample in this study were patients in the inpatient unit of UNAND Hospital. The approach used in solving this problem is to use a management concept approach to improve the quality of hospital services, namely Service quality. . Services at UNAND Hospital have not satisfied patients because the variable needs have a negative value, where the expectation value is higher than the patient's perception value ($\text{perception} < \text{expectations}$). The largest gap value is in the tangibles dimension with a value of -0.012

Keywords: Quality of Service, Quality of Health Services, Patient Satisfaction, Kano

