

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN  
BERDASARKAN PERSEPSI PASIEN *POST* RAWAT  
INAP DI INSTALASI RAWAT INAP RSUD LUBUK  
BASUNG**

**TUGAS AKHIR**



Oleh :

**Rahmat Fajri Kurniawan**

**2010932023**

**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2024**

**EVALUASI KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN  
PERSEPSI PASIEN *POST* RAWAT INAP DI INSTALASI  
RAWAT INAP RSUD LUBUK BASUNG**

**TUGAS AKHIR**

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



**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2024**

## **ABSTRAK**

*Pelayanan merujuk pada kegiatan atau manfaat yang disediakan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Rumah sakit merupakan salah satu penyedia pelayanan berupa pelayanan kesehatan. Salah satunya adalah Rumah Sakit Umum Daerah Lubuk Basung (RSUD Lubuk Basung) yang memiliki beberapa instalasi diantaranya Instalasi Gawat darurat (IGD), Instalasi Rawat Inap, Instalasi Bedah sentral, Instalasi Rawat Jalan, dan Instalasi Intensive Care Unit (ICU). Berdasarkan rekapan data keluhan yang diterima pihak RSUD Lubuk Basung, ditemukan banyak keluhan pasien terkait pelayanan yang diberikan oleh Instalasi Rawat Inap RSUD Lubuk Basung.*

*Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien Instalasi Rawat Inap di RSUD Lubuk Basung. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data utama. Responden adalah pasien post rawat inap atau pasien yang telah selesai menjalani rawat inap di RSUD Lubuk Basung dan akan dipulangkan. Pengolahan data dilakukan menggunakan metode Fuzzy Servqual untuk mengetahui gap antara persepsi dan harapan pasien, selanjutnya prioritas perbaikan indikator diperoleh menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA) dan metode Quality Function Deployment (QFD) untuk mendapatkan rekomendasi perbaikan terkait kualitas pelayanan.*

*Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode Fuzzy Servqual diperoleh hasil, dari 35 indikator yang digunakan terdapat 26 indikator dengan nilai gap negatif sedangkan hanya 9 indikator yang memiliki nilai gap positif. Kemudian diperoleh 5 indikator pada kuadran A pada metode IPA yang selanjutnya akan menjadi prioritas perbaikan. Indikator yang berada pada kuadran A merupakan indikator yang penting bagi pasien namun pada kenyataan saat ini belum mampu memuaskan pasien selaku konsumen. Dari kelima indikator tersebut diperoleh 7 usulan perbaikan yang didapatkan dari hasil pengolahan data menggunakan metode QFD.*

**Kata kunci :** Fuzzy Servqual, Instalasi Rawat inap, IPA , Kualitas pelayanan, Quality Function Deployment

## ABSTRACT

Services refer to activities or benefits provided by one party to another party that are intangible and do not result in any ownership. Hospitals are one of the service providers in the form of health services. One of them is the Lubuk Basung Regional General Hospital which has several installations including the Emergency Room (IGD), Inpatient Installation, Central Surgery Installation, Outpatient Installation, and Intensive Care Unit (ICU) Installation. Based on the summary of complaint data received by the Lubuk Basung Regional Hospital, it was found that there were many patient complaints regarding the services provided by the Lubuk Basung Regional Hospital's inpatient installation.

This study aims to evaluate the quality of health services received by patients in the Inpatient Installation at Lubuk Basung Regional Hospital. This research uses a survey method with a questionnaire as the main data collection tool. Respondents were post inpatient patients or patients who had completed inpatient treatment at Lubuk Basung Regional Hospital and were about to be discharged. Data processing was carried out using the *Fuzzy Servqual* method to determine the gap between patient perceptions and expectations, then priorities for improving indicators were obtained using the Importance Performance Analysis (IPA) method and the Quality Function Deployment (QFD) method to obtain recommendations for improvements related to service quality.

Based on the results of data processing using the *Fuzzy Servqual* method, the results obtained were that of the 35 indicators used, there were 26 indicators with negative gap values, while only 9 indicators had positive gap values. Then 5 indicators were obtained in quadrant A of the IPA method which will then become priorities for improvement. Indicators in quadrant A are important indicators for patients, but in reality they are currently not able to satisfy patients as consumers. From these five indicators, 7 suggestions for improvement were obtained from the results of data processing using the QFD method.

Keywords : Fuzzy Servqual, Inpatient Installation, IPA, Service Quality, Quality Function Deployment