

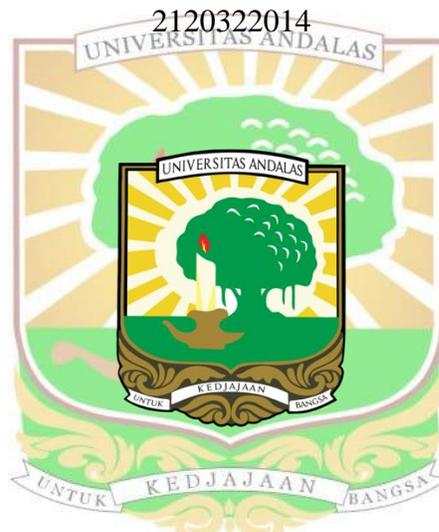
**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERBASIS *SERVICE QUALITY*
(*SERVQUAL*) DI INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM (RSI)
IBNU SINA PADANG**

Tesis

Oleh :

Irghea Puti Raudha

2120322014



Dosen Pembimbing:

Dr. dr. Yuniar Lestari, M. Kes, FISPH, FISCM, Sp.KKLP

Dr. Yulastri Arif, S. Kep, M. Kes

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI RUMAH SAKIT
FAKULTAS KEDOKTERAN
UNIVERSITAS ANDALAS**

2025

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KEDOKTERAN UNIVERSITAS ANDALAS**

Tesis, Mei 2025

Irghea Putri Raudha, 2120322014

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN BERBASIS *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DI
INSTALASI RAWAT INAP RUMAH SAKIT ISLAM IBNU SINA PADANG**

Abstrak

Permasalahan yang ditemukan dari rekapan data manajemen komplain RSI Ibnu Sina Padang mulai dari Januari 2023 hingga Juli 2024 ditemukan sebesar 88 keluhan dengan 54 kasus (61,3%) berasal dari instalasi rawat inap. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan pasien berbasis komponen service quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Tangible, dan Empathy) di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina Padang. Penelitian dilakukan dengan metode mixed method dengan desain sequential explanatory design menggunakan kuesioner SERVQUAL yang telah dimodifikasi terhadap 178 pasien rawat inap dan menyusun diagram Importance Performance Analysis (IPA). Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien berdasarkan lima dimensi mutu pelayanan terhadap pelayanan rawat inap di RSI Ibnu Sina Padang sudah sangat baik dengan nilai 90,6%, namun masih terdapat lima masalah pada kuadran A diagram IPA sebagai prioritas utama yaitu prosedur pendaftaran dan pemulangan pasien rawat inap (88%), profesionalisme petugas keamanan (82%), kedisiplinan karyawan dalam penggunaan atribut seragam ketika sedang bertugas (83%), kedisiplinan karyawan dalam penggunaan *id card*/papan nama (90%), dan kebersihan fasilitas rawatan (88%). Penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan rawat inap sangat baik, namun belum memenuhi standar pelayanan minimal pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan monitoring dan evaluasi terhadap kepatuhan pelaksanaan Standar Prosedur Operasional (SPO) yang telah ditetapkan rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, *Importance Performance Analysis*