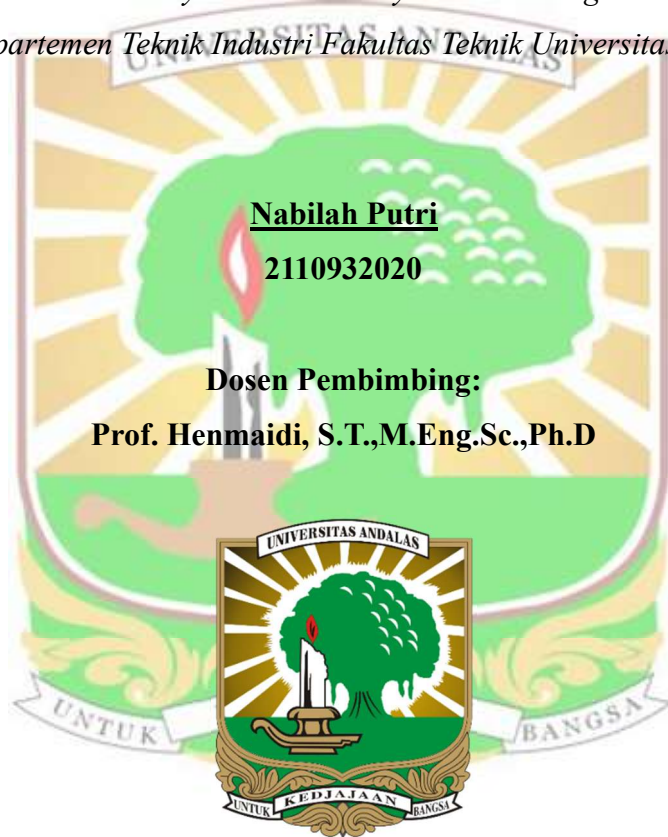


ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN DI KLINIK X

TUGAS AKHIR

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



Nabilah Putri

2110932020

Dosen Pembimbing:

Prof. Henmaidi, S.T.,M.Eng.Sc.,Ph.D

**DEPARTEMEN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2025**

ABSTRAK

Kesehatan adalah hak dasar manusia yang mendukung kesejahteraan. Namun, peningkatan persentase unmet need kualitas layanan kesehatan di Indonesia, termasuk di Sumatera Barat, mengindikasikan kebutuhan mendesak untuk evaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Klinik Xdi, sebagai klinik pratama yang menyediakan layanan kesehatan dasar, menghadapi berbagai tantangan terkait kepuasan pasien. Meski jumlah pasien meningkat sepanjang tahun 2024, keluhan seperti waktu tunggu yang lama, perubahan jadwal dokter, serta kurangnya kenyamanan ruang tunggu masih sering ditemui. Berdasarkan wawancara dengan petugas klinik dan ulasan pasien, sejumlah kekurangan ini dapat memengaruhi kepuasan, loyalitas, dan reputasi klinik.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Evaluasi kualitas layanan dilakukan menggunakan metode *healthqual* untuk mengukur kualitas berdasarkan persepsi pasien, dan *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk menentukan atribut prioritas perbaikan. Analisis penyebab masalah dilakukan dengan *fishbone diagram* untuk merumuskan solusi yang efektif menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)*. Langkah ini bertujuan meningkatkan kepercayaan pasien, loyalitas, dan reputasi Klinik Mitra Patimura, sekaligus mendukung pertumbuhan layanan kesehatan yang berkelanjutan.

Hasil perhitungan kualitas pelayanan menggunakan metode *healthqual*, seluruh gap atribut bernilai negatif yang menunjukkan bahwa kinerja layanan klinik belum memenuhi harapan pasien. Atribut prioritas perbaikan yang didapat pada metode IPA sebanyak 5 atribut. Solusi perbaikan didapatkan dari metode QFD dan merupakan penyelesaian permasalahan yang ditemukan pada analisis menggunakan metode *fishbone diagram* dan didapatkan solusi sebanyak 13 solusi.

Kata Kunci: *Fishbone diagram, HEALTHQUAL, IPA, Kualitas Pelayanan, QFD*

ABSTRACT

Health is a fundamental human right that supports well-being. However, the increasing percentage of unmet needs in the quality of healthcare services in Indonesia, including in West Sumatra, indicates an urgent need to evaluate healthcare service quality. XClinic in Solok City, as a primary clinic providing basic healthcare services, faces various challenges related to patient satisfaction. Although the number of patients increased throughout 2024, complaints such as long waiting times, changes in doctors' schedules, and the lack of comfort in the waiting area are still frequently encountered. Based on interviews with clinic staff and patient reviews, these shortcomings may affect patient satisfaction, loyalty, and the clinic's reputation.

This study was conducted to evaluate the quality of healthcare services received by patients. The service quality evaluation was carried out using the Healthqual method to measure quality based on patient perceptions and *Importance-Performance Analysis* (IPA) to determine priority attributes for improvement. Root cause analysis was conducted using a *fishbone diagram* to formulate effective solutions through the *Quality Function Deployment* (QFD) method. This approach aims to enhance patient trust, loyalty, and the reputation of XClinic, while also supporting the sustainable growth of healthcare services.

The results of the service quality assessment using the Healthqual method show that all attribute gaps have negative values, indicating that the clinic's service performance does not meet patient expectations. The IPA method identified five priority attributes for improvement. Improvement solutions were derived using the QFD method and address problems identified through *fishbone diagram* analysis, resulting in a total of 13 proposed solutions.

Keywords: *Fishbone diagram*, HEALTHQUAL, IPA, QFD, Service Quality

