

USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT DENGAN PENDEKATAN SERVPERF, CSI, IPA, DAN TRIZ

Rudianto, Ari Zaqi Al Faritsy

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Teknologi Yogyakarta

diancempaka15@gmail.com, ari_zaqi@uty.ac.id

Abstrak

Rumah Sakit Islam Arafah Rembang telah teregistrasi sejak 28 Juni 2014. Sebagai rumah sakit baru, RSI Arafah dituntut untuk mampu bersaing dengan rumah sakit lain yang lebih dulu sudah ada. Oleh karena itu pengukuran kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mengevaluasi kinerja. Penilaian kualitas dilakukan dengan pendekatan *Service Performance* (Servperf) , *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analysis* (IPA). Penilaian dilakukan dengan penyebaran kuisisioner kepada 24 pasien rawat inap di RSI Arafah Rembang. Hasil analisis *service performance* menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pasien hanya berkisar antara 66% hingga 87%. Untuk hasil CSI atau indeks kepuasan pelanggan sebesar 75,06% yang termasuk dalam kategori *Cause of Concern* atau masih perlu dilakukannya perbaikan. Sedangkan untuk hasil *importance performance analysis* menunjukkan terdapat 6 atribut kualitas yang diprioritaskan untuk diperbaiki terlebih dahulu. Usulan yang diberikan dengan metode *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch* berupa menambahkan ruang tunggu berupa gasebo, membuat toilet umum untuk para pengunjung rumah sakit, lebih meningkatkan lagi sarana dan prasarana alat medis rumah sakit seperti menambahkan dokter spesialis, sebaiknya seluruh pegawai rumah sakit lebih terbuka dengan pasien maupun pengunjung rumah sakit baik segi medis maupun umum seperti disaat pasien menanyakan keluhan, sebaiknya seluruh pegawai di rumah sakit lebih meningkatkan perhatiannya terlebih lagi kepada pasien yang sedang membutuhkan bantuan, sebaiknya seluruh pegawai rumah sakit lebih meningkatkan tindakan dengan cepat, tepat, dan hati-hati ketika pasien membutuhkan bantuan terlebih lagi terhadap pasien rawat inap yang mengalami kesakitan, dan sebaiknya dokter atau perawat rumah sakit lebih lagi meningkatkan pelayanannya kepada pasien yang sedang mengalami pelayanan medis.

Kata kunci: *Service Performance, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch*