

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DENGAN PENDEKATAN *SERVICE PERFORMANCE, CUSTOMER SATISFACTION INDEX, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS, DAN LEAN SERVICE***

**Iman Fakhrudin**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Teknologi Yogyakarta

[fakhrudiniman0@gmail.com](mailto:fakhrudiniman0@gmail.com)

## **Abstrak**

Rumah Sakit Pratama Yogyakarta diresmikan pada 2 Juni 2016, sebagai rumah sakit baru, rumah sakit ini dituntut mampu bersaing dengan rumah sakit lain yang sudah ada. Rumah sakit ini juga mengejar target akreditasi rumah sakit secepatnya. Oleh karena itu pengukuran kualitas pelayanan perlu dilakukan untuk mengevaluasi kinerja. Penilaian kualitas dilakukan dengan pendekatan *Lean Service, Service Performance, (Lean Servperf), Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Penilaian dilakukan penyebaran kuisioner kepada 25 pasien yang pernah berobat ke RS Pratama. Hasil analisis *service performance* menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara kinerja dan harapan pasien hanya berkisar 70,8% hingga 83,3%. Sedangkan hasil indeks kepuasan pelanggan hanya 75, 27% yang termasuk dalam kategori *Cause to Concern*, belum masuk nilai ambang batas, dan belum baik. Hasil *Importance Performance Analysis* menunjukkan terdapat 5 atribut kualitas yang diprioritaskan untuk diperbaiki terlebih dahulu. Usulan yang diberikan dengan pendekatan *Lean Service* berupa menambah jumlah tenaga medis agar rasionya seimbang dengan jumlah pasien, menambah jumlah dokter jaga, memberikan pelayanan di luar jadwal pemeriksaan bagi pasien yang membutuhkan, menambah dan meng-*upgrade* peralatan medis yang tersedia, menambah dan melengkapi obat-obatan yang lebih baik dibandingkan obat-obatan sebelumnya, dan tenaga medis sebaiknya memberikan penjelasan secara lebih jelas spesifik tentang jenis penyakit dan tindakan yang sebaiknya dilakukan

**Kata kunci:** *Lean Service, Service Performance (ServPerf), Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis.*