

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bagas Waras merupakan salah satu rumah sakit milik daerah yang ada di Kabupaten Klaten. Rumah sakit ini beroperasi sejak tahun 2015. Berdasarkan data survey kepuasan pelanggan yang dilakukan pada periode April-Juni 2023 oleh RSUD. Bagas Waras menghasilkan indeks kepuasan pasien untuk instalasi rawat inap adalah sebesar 82,05 yang termasuk dalam kategori baik. Meski begitu masih terdapat keluhan pasien karena belum adanya rekomendasi perbaikan dari hasil kepuasan pelanggan. Keluhan yang sering terjadi berupa perawat yang kurang cekatan dalam menanggapi masalah pasien dan fasilitas ruang perawatan kurang lengkap. Permasalahan pada layanan yang menyebabkan adanya keluhan pada konsumen dapat berdampak pada kepuasan pasien dimana baik buruknya kepuasan berhubungan langsung dengan baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini dilakukan untuk membantu perusahaan untuk menentukan atribut layanan yang memerlukan perbaikan agar dapat menjadi dasar untuk perbaikan kualitas layanan selanjutnya. Pada penelitian ini dilakukan pengukuran kualitas layanan dengan mengintegrasikan *fuzzy* kano model dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan untuk menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Indikator kualitas yang digunakan dipilih berdasarkan kondisi dan permasalahan yang terjadi di rumah sakit. Setelah diketahui atribut pelayanan yang perlu diperbaiki selanjutnya dilakukan perancangan usulan perbaikan.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mendapatkan kesimpulan bahwa atribut yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD. Bagas Waras adalah kebersihan toilet bangsal, kelengkapan ruang perawatan, dan kecekatan perawat dalam menangani masalah pasien. Menurut hasil perhitungan tingkat kesesuaian, atribut yang memiliki persentase tingkat kesesuaian paling rendah merupakan atribut yang menjadi prioritas utama perbaikan. Atribut dengan persentase tingkat kesesuaian terendah adalah atribut kebersihan toilet bangsal dengan nilai 76%. Dari hasil tersebut maka usulan perbaikan yang dapat diberikan adalah menambah frekuensi pembersihan kamar mandi, membuat *checklist form* sebagai alat untuk melakukan monitoring, membuat jadwal rutin pembagian tugas bagi setiap petugas kebersihan secara tertulis dan menambah jumlah tenaga kebersihan.

Kata Kunci : Kualitas, IPA, Kano, *Fuzzy*, Perbaikan

ABSTRACT

RSUD. Bagas Waras is one of the regional hospitals located in Klaten Regency. This hospital has been operating since 2015. Based on a customer satisfaction survey conducted by RSUD Bagas Waras during the period of April-June 2023, the inpatient service satisfaction index was 82.05, which falls into the "good" category. However, there are still patient complaints due to the lack of recommendations for improvements based on the customer satisfaction results. Common complaints include nurses being less responsive in addressing patient issues and the inadequate facilities in the treatment rooms. Problems with services that lead to customer complaints can impact patient satisfaction, where the quality of satisfaction is directly related to the quality of service provided.

This study was conducted to help the hospital determine the service attributes that require improvement to serve as a basis for future service quality improvements. In this study, service quality measurement was conducted by integrating the fuzzy Kano model and Importance-Performance Analysis (IPA) to identify the attributes that should be prioritized for improvement. The quality indicators used were selected based on the conditions and issues occurring in the hospital. Once the service attributes needing improvement were identified, a proposal for improvement was designed.

Based on the research conducted, the conclusion is that the attributes most influential to the satisfaction of inpatient patients at RSUD Bagas Waras are the cleanliness of ward toilets, the completeness of the treatment rooms, and the promptness of nurses in handling patient issues. According to the suitability level calculations, attributes with the lowest percentage of suitability are the top priority for improvement. The attribute with the lowest suitability percentage is the cleanliness of ward toilets, with a value of 76%. Based on these results, the suggested improvements are to increase the frequency of bathroom cleaning, create a checklist form as a monitoring tool, establish a written routine schedule for task distribution among cleaning staff, and increase the number of cleaning personnel.

Keywords: *Quality, IPA, Kano, Fuzzy, Improvement*