

## ABSTRAK

### **Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kelas III di RSUD Pariaman Menggunakan *Importance Performance Analysis* dan Metode *Quality Function Deployment***

**Oleh: Nia Lailatul Azmi**

Persaingan yang semakin kompetitif menuntut setiap perusahaan baik manufaktur maupun jasa termasuk RSUD Pariaman untuk selalu mempertimbangkan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta berusaha untuk memenuhi apa yang mereka harapkan. Tujuan mengintegrasikan *Importance Performance Analysis* dan *Quality Function Deployment* dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan, memperoleh atribut layanan yang menjadi prioritas pertama, serta rekomendasi yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan RSUD Pariaman.

Hasil penelitian menunjukkan 25 dari 26 atribut layanan bernilai gap negatif dengan nilai terbesar -1,21 untuk atribut “Rumah sakit memiliki ruang tunggu, kamar perawatan, tempat tidur, WC, serta sanitasi yang memadai” dan “Rumah sakit memiliki obat-obatan yang cukup dan peralatan-peralatan kesehatan yang memadai (seperti CT-Scan, MRI, USG, dan lain-lain)”. Berdasarkan analisis IPA terdapat 11 atribut yang termasuk ke dalam Kuadran A dan harus diperbaiki. Rekomendasi berdasarkan prioritas utama yang perlu dilakukan dan ditingkatkan terlebih dahulu adalah “Melakukan pelatihan dan pemberdayaan karyawan” dengan nilai analisis tertinggi yaitu 0,1702 atau 17,02%. Dengan rekomendasi ini diharapkan dapat mencapai tujuan peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.