

ABSTRAK

Nadya Farhana Afdesya : Analisis Pemilihan Alternatif Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien pada Instalasi Gawat Darurat dengan Menggunakan Metode *PROMETHEE* di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui urutan alternatif-alternatif yang diprioritaskan dalam melayani pasien di ruangan instalasi gawat darurat (IGD) pada sebuah rumah sakit.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif (*descriptive*) yang menganalisis pengaruh beberapa variabel terhadap variabel lainnya. Penelitian ini berusaha untuk menganalisis kualitas pelayanan di ruang instalasi gawat darurat pada rumah sakit. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang pernah masuk instalasi gawat darurat di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh. Sampel penelitian ini adalah 100 responden pasien yang berada di ruang instalasi gawat darurat pada Rumah Sakit Umum Daerah dr. Adnaan WD Payakumbuh. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Metode yang digunakan adalah *Preference Ranking Organization Method for Enrichment Evaluation* (PROMETHEE).

Hasil penelitian ini menunjukkan alternatif-alternatif yang diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit adalah alternatif tingkat fasilitas kelengkapan peralatan yang dibutuhkan pasien ketika sampai di rumah sakit yang memiliki nilai *net flow* tertinggi yaitu 0,4583. Sedangkan alternatif yang terakhir untuk diprioritaskan adalah alternatif tingkat pelayanan dalam mendapatkan kepastian dari penunjang medis dengan nilai *net flow* -0.9167.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Preference Ranking Organization Method for Enrichment Evaluation*, Alternatif dan Kriteria.