

ABSTRAK

TRIA PUSPA ANDRIYANI, 2019 Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *Fuzzy-Servqual* dan *Importance performance analysis* Di Rumah Sakit Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Bukittinggi (RST).

Tujuan: Untuk menentukan skala prioritas perbaikan atas kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Tentara Bukittinggi berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu: *Tangible, Responsiviness, Reliability, Assurance, Empathy*.

Method: Metode *Fuzzy-servqual* adalah instrument untuk mengukur kualitas layanan antara persepsi pasien dengan tingkat kepentingan pasien. *Fuzzy* merupakan kerangka matematis yang digunakan untuk mempresentasikan ketidakpastian, ketidakjelasan, ketidaktepatan, kekurangan informasi. Metode *importance performance analysis* (IPA) digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan apa saja yang perlu di perbaiki oleh pihak Rumah Sakit Tentara Bukittinggi.

Hasil: Dari hasil analisis gap menggunakan metode IPA dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan oleh RST Bukittinggi masih belum sesuai dengan yang diharapkan oleh penggunanya terutama bagi pasien rawat inap, di karenakan hasil analisis pelayanan rawat inap RST masih rendah atas 22 item pelayanan yang mana semuanya bernilai negatif. Secara keseluruhan pasien belum puas terhadap 3 item indicator pelayanan yang ditandai dengan nilai gap yang terendah yaitu: ketersediaan fasilitas-fasilitas pendukung (kantin, lobi, musholla dll) yang nyaman dan memadai -4,06. Terdapat sarana untuk menyampaikan keluhan dan saran -2,84. Pelayanan dokter/perawat yang adil kepada semua pasien -3,30. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Tentara Bukittinggi masih rendah dan memerlukan perbaikan-perbaikan untuk menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

Keywords: Rumah Sakit Tentara Bukittinggi, Kualitas Pelayanan, *Fuzzy-Servqual, Importance Performance Analysis*.