

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dengan Menerapkan Metode Fuzzy Promethee Study Kasus Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof. Dr. Ma hanafiah Batusangkar

Oleh: Angga Rusdi

Pelayanan Rumah sakit kota Batusangkar di berikan oleh Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof Dr.MA Hanafiah Batusangkar. Penelitian ini hanya akan berfokus pada sisi eksternal Rumah Sakit yaitu dalam sudut pandang pasien yang menggunakan jasa pelayanan di rumah sakit khususnya terhadap pelayanan pada kunjungan rawat inap, yang disampaikan melalui kotak saran yang tersedia. Dalam penelitian ini jumlah populasinya tidak diketahui . sehingga menentukan ukuran sampel dari populasi menggunakan teori yang dikembangkan dari Isac Michael. Metode pengumpulan pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara, dan kuesioner. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode servqual dan perangkian fuzzy Promethee untuk mengukur kualitas pelayan

Hasil penelitian tentang kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Prof Dr.MA Hanafiah Batusangkar adalah dari lima kriteria yang diteliti oleh peneliti yaitu, *tangible, reliability, Responsiveness assurance, dan empathy* . terdapat nilai gap tertinggi harapan pada dimensi *Empathy* sebesar 7.22. Lalu dimensi dengan tingkat kepuasan kedua adalah dimensi *Assurance* dengan nilai 7.13. Nilai gap selanjutnya adalah dimensi *Tangible* dengan tingkat kepuasan 7.00, di ikuti oleh *responsiveness* dengan nilai 6,77 dan terakhir *Reliability* dengan nilai 5.12 Berdasarkan hasil perhitungan nilai Net flow, dimana semakin besar nilai net flow menunjukkan semakin besar prioritasnya. Dari perhitungan yang sudah dilakukan diatas maka didapatkan rangking alternatif, alternatif yang memiliki rangking tertinggi yaitu pada tingkat harapan(B) dengan nilai net flow 0,62.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Rumah Sakit, Fuzzy Promethee