



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
 RAWAT INAP MENGGUNAKAN PENDEKATAN *FUZZY QUALITY  
 FUNCTION DEPLOYMENT* (FQFD) UNTUK USULAN PERBAIKAN JASA  
 LAYANAN DI RS. MESRA**

**DWILA SEMPI YUSIANI**  
**11352202159**

Tanggal Sidang : 4 Mei 2017  
 Periode Wisuda : September 2017

Jurusan Teknik Industri  
 Fakultas Sains dan Teknologi  
 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau  
 Jl. HR. Soebrantas KM. 18 No. 155 Pekanbaru

**ABSTRAK**

RS. Mesra merupakan salah satu contoh unit pelayanan kesehatan, hasil penilaian tingkat kepuasan pasien pada rawat inap di RS. Mesra menunjukkan 25% ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Undang-undang Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 129/MenKes/SK/II/2008 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit menyatakan bahwa standar minimal kepuasan melebihi dari 90%. Berdasarkan hasil tersebut maka diperlukan perbaikan pelayanan yang sesuai dengan prioritas keinginan pasien. Metode yang digunakan adalah melalui pendekatan *Fuzzy Quality Function Deployment* (FQFD). Berdasarkan hasil perhitungan FQFD maka atribut teknis prioritas yang dapat dilakukan untuk perbaikan kualitas pelayanan yaitu dengan melakukan peningkatan terhadap kemampuan staf medis, meningkatkan keramahan, respon kerja, komunikasi, kemampuan staf non medis, sarana prasarana rumah sakit, kebersihan dan kenyamanan, prosedur pelayanan serta ketersediaan alat medis yang lengkap dan perbaikan tersebut dapat dilakukan berdasarkan kebutuhan proses dari setiap atribut teknis yang ada seperti pada Tabel 4.13.

**Kata Kunci:** FQFD, Pelayanan, Tingkat Kepuasan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.