



USULAN PERBAIKAN KINERJA PELAYANAN MENGUNAKAN METODE *SERVPERF* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DI IGD RSUD BANGKINANG

JULISMAN
11252102733

Tanggal Sidang : 8 Maret 2017
Periode Wisuda : Mei 2017

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

ABSTRAK

Penurunan persentase jumlah kunjungan pasien di IGD RSUD Bangkinang pada Tahun 2014 sebesar 23% dan pada tahun 2015 hanya meningkat sebesar 2% dengan tingkat kepuasan pasien hanya 63%. Metode *SERVPERF* digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Metode QFD yaitu alat yang digunakan untuk memperbaiki kinerja pelayanan berdasarkan keinginan pelanggan. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode *SERVPERF* dan QFD didapat usulan prioritas perbaikan yaitu “pengadaan pelatihan sikap dan perilaku serta training kerja”, “pengadaan unit pelayanan pengaduan keluhan” dan “penegasan peraturan disiplin kerja” Dengan adanya perbaikan ini diharapkan kepuasan pasien dapat terpenuhi serta mampu mengembalikan nama baik RSUD Bangkinang dimata masyarakat.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, QFD, *SERVPERF*

- Hak Cipta Diindungi 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.