

# ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE FUZZY SERQUAL DI RSUD WALUYO JATI KRAKSAAN PROBOLINGGO

Joko sunandar<sup>(1)</sup>, Ir Haryono<sup>(2)</sup>, Mustakim<sup>(3)</sup>

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Panca Marga

Jln. Yos Sudarso 107 Pabean Dringu Probolinggo

Email : [Jokosunandar87@gamael.com](mailto:Jokosunandar87@gamael.com)<sup>(1)</sup>, [haryono@upm.ac.id](mailto:haryono@upm.ac.id)<sup>(2)</sup>, [Takimteknik@gmail.com](mailto:Takimteknik@gmail.com)<sup>(3)</sup>

## ABSTRAK

Industri pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan, hal yang sangat penting dalam mewujudkan kepuasan pasien, apalagi hal ini berhubungan hidup mati seseorang. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan yang diterima. Persepsi kualitas di dalam rumah sakit meliputi faktor-faktor berikut yaitu, pengawasan berlangsung dengan teratur, efek jangka panjang yang akan dialami dari penyakit akan diberitahu, terdapat cara yang segera mungkin dapat mengurangi rasa sakit, karyawan rumah sakit memberi dukungan dari segi emosi dan keluarga diberi peluang terlibat pembuatan keputusan.

Menurut Fathoni (2009) kualitas berarti kesesuaian dengan spesifikasi pelanggan. Kualitas bukanlah memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan perusahaan/instansi, sebaliknya kualitas adalah memenuhi kriteria yang ditetapkan pelanggan. Kunci mencapai jenis kualitas ini, karena itu adalah mengetahui siapa pelanggannya dan apa yang mereka inginkan. Sektor jasa yang menghasilkan produk berupa pelayanan memiliki sifat yang khas.

Berdasarkan hasil analisa serqual pasien diketahui bahwa antara persepsi dan Ekspektasi pasien tidak seimbang. Semua atribut pelayanan masih di bawah harapan konsumen, hal ini menunjukkan konsumen yang merasa puas 80% dan 20% tidak puas dengan pelayanan yang ada. Dari hasil penilai serqual diketahui bahwa kriteria yang mempunyai nilai utama terbesar adalah Kesabaran perawat dalam merawat pasien dengan nilai utama sebesar -64,35, untuk urutan kedua Kemudahan penyampaian keluhan pasien dan keluarganya sebesar -63,83kemudahan penyampaian keluhan pasien.

Kata Kunci: Kualitas, *serqual*, *fuzzy*