

## ABSTRAK

**IRFAN FATUROHMAN. ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) DR. DRADJAT PRAWIRANEGARA DENGAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN *SERVICE QUALITY* DAN *LEAN SERVICE*. DIBIMBING OLEH ADE IRMAN SAEFUL MUTAQIN, S.T., M.T. DAN NURUL UMMI, S.T., M.T.**

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Dradjat Prawiranegara merupakan rumah sakit yang dimiliki pemerintah Kabupaten Serang, yang berlokasi di Kota Serang bertempat di Jl. Rumah Sakit Nomor 1 Serang Banten yang tak luput dari upaya peningkatan kualitas pelayanan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Sebagai pusat rujukan Rumah Sakit sewilayah Provinsi Banten dituntut untuk dapat melakukan pelayanan secara professional kepada pasiennya. Kualitas pelayanan rumah sakit terhadap para konsumennya merupakan suatu hal yang sangat penting, yang pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada pasiennya. Sehingga diharapkan fungsi dan tujuan rumah sakit tersebut dapat tercapai. Didukung oleh metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut pelayanan mana yang perlu dilakukan perbaikan. Selanjutnya untuk memperbaiki proses pelayanan yang kurang baik, metode umum yang digunakan adalah metode *lean service* yang akan meminimalisir *waste* pada proses pelayanan yang kurang baik. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Dradjat Prawiranegara berdasarkan kuesioner *service quality* dan layanan serta penyebaran kuesioner *waste* kepada tiga orang pihak yang ahli dibidangnya. Hasil penilaian *Process Cycle Efficiency* (PCE) sebelum dilakukan usulan perbaikan menggunakan 5W+1H adalah 76,74% dengan besarnya waktu VA (*Value Added*) pada kondisi *current state* yaitu 66 menit dengan persen waktu 76,74% dan pada kondisi *future state* yaitu 58 menit dengan persen waktu 82,85% besarnya waktu NNVA (*Necessary but Non Value Added*) pada kondisi *current state* yaitu 8 menit dengan persen waktu 9,31% dan pada kondisi *future state* yaitu 8 menit dengan persen waktu 11,43%. Besarnya waktu NVA (*Non Value Added*) pada kondisi *current state* yaitu 12 menit dengan persen waktu 13,95% dan pada kondisi *future state* yaitu 4 menit dengan persen waktu 8,57%.

Dari hasil penelitian, setelah melakukan usulan perbaikan menggunakan 5W+1H didapatkan bahwa efisiensi waktu proses pengambilan obat di apotek rawat jalan mengalami peningkatan sebesar 6,11%.

**Kata Kunci:** *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Lean Service*, *Service Quality*, *5W+1H*

## **ABSTRACT**

**IRFAN FATUROHMAN. THE SERVICE QUALITY ANALYSIS TO PATIENT IN RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. DRADJAT PRAWIRANEGARA WITH IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS APPROACH AND LEAN SERVICE. DIBIMBING OLEH ADE IRMAN SAEFUL MUTAQIN, S.T., M.T. DAN NURUL UMMI, S.T., M.T.**

*Regional General Hospital (RSUD) dr. Dradjat Prawiranegara is a hospital owned by the government of Serang Regency, located in Serang City located on Jl. Serang Banten Number 1 Hospital, which did not escape the effort to improve service quality to realize customer satisfaction. As a referral center for hospitals in Banten Province, it is required to be able to provide professional services to its patients. The quality of hospital services to its customers is a very important thing, which will ultimately be able to give satisfaction to its patients. So it is expected that the function and purpose of the hospital can be achieved. Supported by the Importance Performance Analysis (IPA) method to find out which service attributes need improvement. Furthermore, to improve the unfavorable service process, the general method used is a lean service method that will minimize waste in the process of poor service. The study was conducted at the Regional General Hospital (RSUD) dr. Dradjat Prawiranegara based on service quality and service questionnaires and the distribution of waste questionnaires to three parties who are experts in their fields. The results of the Process Cycle Efficiency (PCE) assessment prior to the proposed improvement using 5W + 1H is 76.74% with the value of VA (Value Added) in the current state condition which is 66 minutes with a time percentage of 76.74% and in the future state conditions that is 58 minutes with a time percentage of 82.85% the amount of time NNVA (Necessary but Non Value Added) in the current state condition is 8 minutes with a time percentage of 9.31% and in the future state condition is 8 minutes with a time percentage of 11.43%. The amount of NVA time (Non Value Added) in the current state condition is 12 minutes with a time percentage of 13.95% and the future state condition is 4 minutes with a time percentage of 8.57%.*

*From the results of the study, after implementing a proposed improvement using 5W + 1H it was found that the efficiency of the process of taking the drug in the outpatient pharmacy had increased by 6.11%.*

*Keywords: Importance Performance Analysis (IPA), Lean Service, Service Quality, 5W + 1H*