

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN
PENDEKATAN FAST AND PUGH UNTUK MEMENUHI KEPUASAN
PASIEAN RAWAT INAP DI RSUD RA KARTINI JEPARA**

ANANG NUGROHO

*Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 512200800305@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRAK

Kualitas jasa merupakan bagian yang dinilai oleh pelanggan terhadap jasa yang ditawarkan oleh perusahaan jasa, sebagai penyedia transaksi bisnis yang bertujuan memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi pihak penyedia layanan, melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi pengguna/pelanggannya. Tentunya untuk mengetahui suatu kualitas layanan itu hendaknya diukur dengan metode dan sistem yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik, RSUD RA Kartini merupakan salah satu penyedia jasa pelayanan bagi para pasien-pasiennya yang selalu dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dan memuaskan. kondisi saat ini pengukuran kualitas pelayanan di RSUD RA Kartini masih terbatas pada proses perawatan terhadap pasien, belum dilakukan secara menyeluruh, misalnya kurang tersedianya petunjuk arah, proses administrasi terlalu lama dan kondisi ruangan yang dirasa masih kurang nyaman, misalnya terlalu bising oleh para pengunjung pasien. Hal inilah yang mendasari dilakukannya penelitian untuk mengetahui kualitas pelayanan di RSUD RA. Kartini Jepara dengan menggunakan metode Servqual dan pendekatan FAST and PUGH. Pada tahap berikutnya dilakukan penyebaran kuisioner kepada 35 pasien. Selanjutnya dilakukan uji data kuisioner, perhitungan Nilai Servqual Terbobot (NST). Dengan hasil beberapa atribut jasa pelayanan yang memang masih dirasa kurang memuaskan bagi pasien. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil perhitungan gap servqual yang bernilai negatif dan berada pada kuadran 2 dan 3 pada kuadran servqual. Kuadran II (X20, X21, X22) berarti pasien menganggap atribut itu penting akan tetapi belum terpenuhi oleh pihak rumah sakit sehingga kurang memuaskan. Kuadran III (X5, X6, X9, X17, X25) berarti atribut tersebut tidak terlalu dipentingkan oleh pasien dan tidak begitu memuaskan bagi pasien. Upaya perbaikan dengan FAST and PUGH, dimulai dengan tahapan awal penyusunan konsep perbaikan, didapat 3 konsep, konsep 1 sebagai baseline. Dari ketiga konsep perbaikan, yang dipilih adalah konsep 2 (Peningkatan SDM Pengelola RS) dengan rincian biaya sebesar Rp 122.625.000,-.

Kata Kunci : Servqual, FAST, PUGH

Analysis Of Service Quality Measurement Approach To Meet Pugh Fast And Patient Satisfaction In Hospital Inpatient RA Kartini Jepara

ANANG NUGROHO

*Program Studi Teknik Industri - S1, Fakultas Teknik,
Universitas Dian Nuswantoro Semarang
URL : <http://dinus.ac.id/>
Email : 512200800305@mhs.dinus.ac.id*

ABSTRACT

Service quality is assessed by the customer part of the services offered by service companies , as a provider of business transactions which aims to meet customer's satisfaction and expectations . The image quality is not good service or viewpoint based on the perception of the service provider , but rather based on the angle of view or perception of users / customers. Of course, to determine a quality of service that should be measured by a method and system in accordance with the standards of public services , hospitals RA Kartini is a provider of services for patients who are always required to provide the best quality service and satisfying . The current condition of service quality measurement in hospitals RA Kartini is still limited to the care of the patient , has not done thoroughly , for example, lack of availability of directions, the administrative process is too long and the condition of the room is still not comfortable , for example, is too noisy by visitors to the patient . It is the background research to find out the quality of care in hospitals RA . Jepara Kartini using SERVQUAL method and approach of FAST and Pugh . In the next phase conducted questionnaires to 35 patients . Further test questionnaire data , calculation of Value Weighted SERVQUAL (NST) . With the results of several attributes of services that are still considered less than satisfactory for the patient . This can be seen from the calculation that servqual gap is negative and is in quadrant 2 and 3 in quadrant servqual . Quadrant II (X20 , X21 , X22) meant that patients consider important attributes but have not been met by the hospital so it is less satisfactory . Quadrant III (X5 , X6 , X9 , X17 , X25) meant that attribute is not too overlooked by the patient and not so satisfactory for the patient . Efforts to improve the FAST and Pugh , starting with the early stages of drafting improvements , obtained 3 concept , the concept of 1 as the baseline . Of the three concept refinement , concept 2 is selected (RS Increased HR business) with details of the cost of Rp 122 625 000 , - .

Keyword : SERVQUAL, FAST, PUGH