

IMPLEMENTASI METODE SERVQUAL DAN SAW UNTUK ANALISA KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN POLI RAWAT JALAN

R Siti Isnaniyah
(13.04.111.00047)

Pembimbing 1 : Sigit Susanto Putro, S.Kom., M.Kom
Pembimbing 2 : Eza Rahmanita, S.T., M.T.

ABSTRAK

Pelayanan rumah sakit berperan penting dalam menjaga nama baik sebuah instansi rumah sakit. Untuk mencapai pelayanan yang prima, perlu adanya suatu ulasan kepada pegawai rumah sakit agar dapat melakukan peningkatan dan perbaikan dalam pelayanannya. Oleh sebab itu dibangun aplikasi analisa kepuasan pasien berdasarkan kualitas pelayanan rumah sakit untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Aplikasi ini mengimplementasikan metode *Service Quality (ServQual)* untuk menghitung kualitas pelayanan yang diberikan dan metode *Simple Additive Weighting (SAW)* untuk melakukan perhitungan pembobotan dan pencarian prioritas. Berdasarkan uji coba sistem yang dilakukan pada 8 poli rawat jalan di RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan didapatkan hasil bahwa pihak rumah sakit harus memperbaiki jadwal kedatangan dokter dengan nilai *gap* sebesar 0,89, nilai ini lebih tinggi dibandingkan pernyataan yang lain. Sedangkan poli mata pada instalasi ini memiliki prioritas terbesar untuk dilakukan perbaikan dibandingkan dengan 7 poli lainnya dengan nilai akhir 0,9229. Dengan hasil yang didapatkan tersebut, diharapkan pihak rumah sakit dapat memberikan perbaikan pelayanannya.

Kata Kunci : Instalasi Rawat Jalan, Kualitas Pelayanan, *Service Quality*, Sistem Pendukung Keputusan, *Simple Additive Weighting (SAW)*.

IMPLEMENTATION OF SERVQUAL AND SAW METHOD FOR PATIENT SATISFACTION ANALYSIS BASED ON QUALITY OF OUTPATIENT POLY SERVICES

R Siti Isnaniyah
(13.04.111.00047)

First Adviser : Sigit Susanto Putro, S.Kom., M.Kom
Second Adviser : Eza Rahmanita, S.T., M.T.

ABSTRACT

Hospital services is an important role in maintaining the good name of a hospital institution. To achieve an excellent service, there needs to be a review to hospital employees in order to make improvements in the service. Therefore, the application of patient satisfaction analysis based on the quality of hospital service is construed to know the extent of the quality of service provided to the patient. This application implements Service Quality (ServQual) method to calculate service quality and Simple Additive Weighting (SAW) method to perform weighting and priority calculation. Based on system test conducted on 8 outpatient polyclinic in Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan Hospital got the result that hospital side have to fix doctor arrival schedule with gap value is 0,8900, this value is higher than other statement. While the optical eye on this installation has priority for improvement compared to 7 other polyclinic with a final value of 0,9229. With the results obtained, it is expected the hospital can provide service improvements.

Keyword : Outpatient Installation, Service Quality, Service Quality Method, Decision Support System, Simple Additive Weighting (SAW) Method.