

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan salah satu pusat layanan umum bagi masyarakat. Rumah sakit memiliki peran penting dalam lingkup bermasyarakat, sehingga masyarakat menuntut adanya pelayanan yang cepat, mudah, dan nyaman. Rumah Sakit Umum Bunda adalah satu dari sekian layanan Kesehatan milik organisasi sosial. Penelitian ini dilakukan untuk memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan Rumah Sakit Bunda yang mengalami ketidakstabilan jumlah kunjungan pasien rawat inap. Peningkatan kualitas pelayanan masih sangat perlu dilakukan dengan menggunakan metode SERVQUAL dan TRIZ. Metode SERVQUAL ini akan menentukan perbandingan kinerja jasa pada atribut-atribut yang relevan untuk menganalisis gap antara tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan. Pada metode TRIZ akan memberikan solusi dengan menawarkan 40 prinsip solusi untuk mengatasi kontradiksi masalah yang terjadi berdasarkan 39 sistem parameter untuk memberikan usulan perbaikan pada kualitas pelayanan rumah sakit untuk memenuhi kepuasan pasien. Dari metode SERVQUAL terdapat 20 faktor berdasarkan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan dengan penyebaran kuesioner berjumlah 98 responden pada pasien rawat inap. Terdapat 10 atribut yang dominan perlu ditingkatkan berdasarkan perhitungan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan pasien rawat inap yaitu, jumlah ruang pasien memadai dan bersih, fasilitas/lab dan alat pemeriksaan lengkap, staf administrasi membantu dan merespon dengan baik dalam proses pendaftaran dan administrasi lainnya, petugas apotek memberikan penjelasan tentang dosis obat, rumah sakit luas dan berada di tengah kota, staf medis mempunyai kemampuan menyuntik dan memasang infus dengan baik, dokter berpengalaman dan terdapat banyak dokter spesialis, dokter selalu cepat tanggap dalam menyelesaikan setiap keluhan pasien, staf medis sigap dalam menangani situasi darurat, staf medis selalu ada saat dibutuhkan. Dari penelitian ini diperoleh 10 atribut yang menjadi prioritas utama dalam usulan perbaikan kualitas pelayanan untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Bunda.

Kata Kunci: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*, Kualitas Pelayanan, *Service Quality (SERVQUAL)*, *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch (TRIZ)*