

ABSTRAK

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas layanan rumah sakit karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Meskipun RSUD Kota Padangsidempuan telah memperoleh akreditasi paripurna, masih ditemukan permasalahan pada pelayanan rawat jalan, khususnya terkait lamanya waktu tunggu dan kepastian jadwal pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan rawat jalan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) serta merumuskan usulan perbaikan pelayanan dengan metode *Teoriya Resheniya Izobreatatelskikh Zadatch* (TRIZ). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner terhadap 97 pasien rawat jalan berusia ≥ 15 tahun. Instrumen penelitian telah diuji menggunakan uji validitas dan reliabilitas dengan bantuan SPSS 25 dan seluruh item dinyatakan valid serta reliabel. Analisis SERVQUAL dilakukan dengan menghitung nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pasien pada lima dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian dimensi SERVQUAL memiliki nilai gap negatif, yang menandakan kualitas pelayanan rawat jalan belum memenuhi harapan pasien. Empat atribut dengan nilai gap terbesar adalah waktu tunggu registrasi (RP1), waktu tunggu menuju ruang dokter (RP2), waktu tunggu pengambilan obat (RP3), dan kepastian jadwal pelayanan (RB1), dengan rentang nilai gap $-1,691$ hingga $-2,093$. Atribut prioritas tersebut selanjutnya dianalisis menggunakan metode TRIZ untuk merumuskan usulan perbaikan pelayanan yang berfokus pada pengurangan waktu tunggu, peningkatan efisiensi proses pelayanan, dan perbaikan sistem penjadwalan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, SERVQUAL, TRIZ, Pelayanan Rawat Jalan.