ABSTRAK

Rumah sakit sebagai institusi yang begerak di bidang pelayanan kesehatan mengalami perubahan pada awal perkembangannya dan lembaga yang berfungsi sosisal. Rumah sakit umum Dr.H. Kumpulan Pane merupakan satu-satunya rumah sakit umum dikota Tebing Tinggi yang berdiri sejak 1958. Kepuasan Pelayanan merupakan perasaan yang dihasilkan dari mengevaluasi apa yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan dari pasien. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit yang dilakukan dengan menyebarkan 96 kuesioner pada pasien rawat inap dan dilakukan perhitungan dengan metode *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadacth* (TRIZ), yang bertujuan untuk mengetahui kesenjangan analisis yang terjadi antara kepuasan atau harapan konsumen dengan kinerja yang telah diberikan oleh pihak rumah sakit. Dengan metode *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadacth* (TRIZ) yang bertujuan untuk mengidentifikasi usulan perbaikan yang menjadi prioritas pada pelayanan rumah sakit untuk menjaga kualitas pelayanan pada penggunanya ke dalam diagram kontradiksi. Dari hasil metode TRIZ mendapatkan tingkat kesesuaian pada 10 atribut yaitu, T1, RP1, E1, RB2, RB3, A1, A3, RB1, T4, T3 dan menujukkan 10 atribut pelayanan yang butuh perbaikan yaitu, RP2, RB4, A2, E3, E2, RP3, RP4, A4, E4, dan T2. Serta pada diagram kontradiksi dari 20 atribut pelayanan terdapat 10 atribut yang menjadi prioritas utama dalam usulan perbaikan untuk mempertahankan tingkat kepuasan pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Dr. H. Kumpulan Pane.

Kata kunci: Diagram Kontradiksi, Kepuasan Pelayanan, Rumah Sakit, *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadacth* (TRIZ)