

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap di Rumah Sakit Siloam Hospitals ASRI dengan mengintegrasikan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Model Kano. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi atribut layanan yang dianggap penting oleh pasien namun belum optimal, serta memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan layanan. Metode IPA digunakan untuk mengetahui atribut yang perlu diperbaiki, sementara Model Kano membantu mengklasifikasikan atribut ke dalam kategori penting yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Hasil analisis IPA menunjukkan empat atribut yang perlu perbaikan mendalam: prosedur administrasi, tindakan medis tanpa kesalahan, proses medis sesuai prosedur, dan ketersediaan tempat parkir. Model Kano mengklasifikasikan sebagian besar atribut ke dalam kategori *One-Dimensional* dan *Indifferent*, di mana peningkatan kinerja atribut-atribut tersebut berpengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Integrasi IPA dan Model Kano menghasilkan strategi prioritas yang dapat dijadikan pedoman untuk perbaikan layanan, dengan fokus pada tujuh atribut utama. Rekomendasi perbaikan termasuk penerapan sistem pendaftaran digital, audit medis berkala, perluasan tempat parkir, penerapan prinsip *Lean Healthcare* untuk fasilitas kamar, dan perubahan alur kepulangan pasien dengan pendekatan *Business Process Rengineering*. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Siloam Hospitals ASRI dan memperkuat daya saing rumah sakit.

Kata kunci: IPA, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Model Kano, Rawat Inap