

ABSTRAK

Penelitian ini mengukur kepuasan pasien terhadap layanan di RSUD Sultan Fatah Demak menggunakan atribut layanan yang dikembangkan berdasarkan Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/1596/2024 Tentang Standar Akreditasi Rumah Sakit. Metode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Kansei Engineering, Customer Satisfaction Index, dan Importance Performance Analysis. Tujuan penelitian mencakup identifikasi kansei word yang mewakili atribut layanan berdasarkan peraturan standar akreditasi rumah sakit tahun 2024, pengukuran Tingkat kepuasan menggunakan CSI, menganalisis kategori kepuasan menggunakan IPA, menetapkan prioritas dan memberikan rekomendasi perbaikan. Pengambilan data dilakukan dengan penentuan Kansei Word oleh para ahli dan survei kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kansei Word yang terbanyak muncul untuk layanan rumah sakit berdasarkan atribut layanan yang dikembangkan oleh standar akreditasi adalah “aman” dan “informatif”. Nilai CSI yang diperoleh sebesar 78,271% tergolong kategori memuaskan. Melalui metode IPA, atribut-atribut layanan dipetakan ke dalam empat kuadran. Terdapat 6 atribut dalam Kuadran I yang dijadikan prioritas utama dalam perbaikan, yaitu waktu tunggu layanan yang wajar; pelayanan yang ramah, tidak kasar, dan tidak diskriminasi; kompetensi, ketrampilan, profesionalisme staff dan dokter; ketepatan waktu layanan; kebersihan, kenyamanan, dan kerapian rumah sakit; kemudahan dalam menjalani proses pendaftaran.

Kata Kunci: Kualitas layanan, kepuasan pasien, Kansei Engineering, CSI, IPA