

INTISARI

Rumah sakit merupakan suatu unit usaha jasa yang memberikan jasa pelayanan sosial di bidang medis klinis. Tuntutan peningkatan kualitas layanan membutuhkan berbagai dana investasi yang tidak sedikit. Faktor kualitas secara langsung dipertimbangkan sebagai unsur yang paling vital bagi kesuksesan perusahaan sehingga penerapan konsep *total quality* untuk memperbaiki produk dan jasa menjadi semakin diakui pentingnya bagi pertumbuhan perusahaan tersebut.

Analisis yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kualitas kecepatan tanggapan (*responsiveness*) pelayanan pada RSIY PDHI dengan data yang diperoleh adalah data atribut yang dikumpulkan dengan cara melakukan penyebaran angket (*questionnaire*) terhadap pasien dan karyawan. Langkah awal tersebut dilakukan terhadap korelasi dan proporsi kepuasan dari pasien dan karyawan selanjutnya analisis identifikasi masalah terbanyak dengan mengetahui pelayanan yang masih kurang puas terhadap pasien, oleh sebab itu analisis pada penyebab ketidaksesuaian dengan menggunakan alat *seven tools* yaitu Diagram Histogram, Diagram Pareto, Diagram Sebab-akibat, kemudian dicari tindakan untuk perbaikan dengan Diagram Pengendalian terhadap kualitas.

Hasil analisis lanjutan setelah dilakukan identifikasi maka diperoleh faktor penyebab ketidaksesuaian berasal dari ruang perawatan rawat inap pasien yaitu 142 orang (72,4%) dimana kinerja pelayanan RSIY PDHI untuk memberikan kepuasan masih belum maksimal terhadap pasien, oleh karena itu perlu dilakukan analisis dengan metode *statistical process control* untuk perbaikan kualitas secara berkesinambungan (*kaizen*). Metode *statistical process control* digunakan untuk melakukan pemantauan aktifitas setiap hari untuk perbaikan kualitas melalui metode statistik terhadap kinerja pelayanan di rawat inap pasien. Berdasarkan Diagram Pareto, hasil yang perlu diperbaiki pada pergantian seprai dengan jumlah keluhan 245 orang dan jumlah persentase 32,1% kemudian lainnya kebersihan dari bebas serangga dan nyamuk dengan jumlah 210 orang dan persentase 27,5%. Kelengkapan sarana dan prasarana alat komunikasi pada ruang inap pasien mendapatkan keluhan dari pasien sebanyak 136 orang (17,8%).

Kata kunci: *Statistical Process Control*, cepat ketanggapan (*responsiveness*), perbaikan kualitas (*kaizen*), kinerja terhadap karyawan RSIY PDHI, *Total Quality*, *Seven Tools*.