

**ANALISIS KEPUASAN PASIEN RUMAH SAKIT MENGGUNAKAN  
METODE *TEORIYA RESHENIYA IZOBRETATELSKIKH  
ZADATCH (TRIZ)*  
(Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Labuha)**

***ANALYSIS OF HOSPITAL PATIENT SATISFACTION USING THEORY OF  
RESHENIYA IZOBRETATELSKIKH ZADATCH (TRIZ) METHOD  
(Case Study: Labuha Regional General Hospital)***

Rohana Safran<sup>1</sup>, Hairil Kurniadi Sirajuddin<sup>2</sup>, Assaf Arief<sup>3</sup>  
<sup>123</sup>Program Studi Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Khairun  
E-mail: hanasafran087@gmail.com

**Abstrak**

Pada tahap awal pertumbuhannya, rumah sakit mengalami modifikasi sebagai organisasi layanan kesehatan dan lembaga yang berfungsi secara sosial. Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan memiliki Rumah Sakit Umum Daerah Labuha (RSUD Labuha), yang merupakan rumah sakit rujukan regional di Halmahera Selatan. Sensasi yang muncul dari harapan dan perasaan yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pasien dikenal sebagai kepuasan pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk memastikan dan mengevaluasi tingkat kepuasan pasien rumah sakit. Hal ini dicapai melalui penyebaran kuesioner yang dirancang untuk memahami analisis yang terjadi antara kebahagiaan pasien dan kinerja rumah sakit. Untuk mempertahankan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggannya di tengah inkonsistensi, teknik Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadachth (TRIZ) berupaya mengidentifikasi ide-ide perbaikan prioritas dalam layanan rumah sakit. Hasil metode TRIZ menunjukkan bahwa tujuh atribut layanan C1, C4, C8, C10, C12, C14, dan C19 perlu ditingkatkan, sementara 13 atribut C2, C3, C5, C6, C7, C9, C11, C13, C15, C16, C17, C18, dan C20 memiliki tingkat kesesuaian. Selain itu, tujuh dari dua puluh kualitas layanan yang berkonflik menjadi prioritas utama dalam rencana perbaikan untuk mempertahankan standar layanan di Rumah Sakit Umum Daerah Labuha.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelayanan, Rumah Sakit, *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadachth (TRIZ)***

**Abstract**

*Hospitals as institutions engaged in health services have undergone changes in their early development and institutions that function socially. Labuha Regional General Hospital (RSUD Labuha) is a Hospital owned by the*

*South Halmahera Regency Government and is a Regional Referral Hospital in South Halmahera. Service Satisfaction is a feeling that results from evaluating what is felt with expectations, which are related to the desires and needs of patients. This study was conducted to determine and analyze the level of patient satisfaction in hospitals that were carried out by distributing questionnaires aimed at determining the analysis gap that occurred between consumer satisfaction and the performance that had been provided by the hospital. With the Theory of Resheniya Izobretatelskikh Zadachth (TRIZ) method which aims to identify proposed improvements that are a priority in hospital services to maintain the quality of service to its users into contradictions. From the results of the TRIZ method, the level of conformity was obtained for 13 attributes, namely C2, C3, C5, C6, C7, C9, 11, C13, C15, C16, C17, C18 and C 20 and showed 7 service attributes that needed improvement, namely: C1, C4, C8, C10, C12, C14 and C19. And in the contradiction of the 20 service attributes, there are 7 attributes that are the main priority in the proposed improvements to maintain the quality of service at the Labuha Regional General Hospital*

**Keywords: Service Quality, Service Satisfaction, Hospital, Theory of Human Resource Management (TRIZ)**

## **PENDAHULUAN**

Rumah sakit adalah instansi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan pribadi yang paripurna. Pemahaman masyarakat tentang nilai kesehatan semakin berkembang seiring waktu. Untuk mencapai tingkat kepuasan pasien tertinggi, rumah sakit harus mampu memberikan layanan yang optimal [1].

Bagi rumah sakit, menjaga kepuasan pasien memberi mereka keunggulan kompetitif dalam mempertahankan pasien dan memungkinkan mereka untuk terus berkembang dan bersaing. Reaksi pelanggan terhadap penilaian perbedaan yang dirasakan antara ekspektasi mereka sebelumnya dan

kinerja aktual suatu produk setelah digunakan dikenal sebagai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan [4].

Untuk memberikan layanan berkualitas tinggi yang memengaruhi kepuasan pasien, baik dalam hal pemulihan maupun sikap staf medis dan non-medis, rumah sakit harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan dan preferensi pasiennya. Kualitas layanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh kepuasan pasien [3].

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Labuha, Kabupaten Halmahera Selatan, merupakan rumah sakit negeri. Meskipun rumah sakit ini berupaya keras memberikan perawatan terbaik

dengan biaya terjangkau kepada pasien, beberapa pasien menyatakan ketidakpuasan atas layanan yang mereka terima.

Oleh karena itu, Rumah Sakit Umum Daerah Labuha masih perlu meningkatkan kualitas layanannya. Berdasarkan uraian tersebut, saya ingin melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Pasien Rumah Sakit Menggunakan Metode Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch (TRIZ) Studi kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Labuha”.

## LANDASAN TEORI

### Rumah Sakit

Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan memiliki Rumah Sakit Umum Daerah Labuha (RSUD Labuha), sebuah fasilitas rujukan regional di Halmahera Selatan. Kebutuhan akan layanan kesehatan saat ini semakin meningkat. Meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan dan upaya manajemen RSUD Labuha untuk meningkatkan standar layanan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari hal ini. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu pilihan penilaian untuk setidaknya memberikan luaran yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Namun, ketika luaran tidak memenuhi harapan pelanggan, ketidakpuasan muncul [5].

### Metode Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch (TRIZ).

Akronim Rusia TRIZ adalah singkatan dari Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch, yang diciptakan oleh penemu Soviet Genrich Saulovich Altshuller. Ketika diterjemahkan ke dalam bahasa Inggris, TRIZ menjadi Theory of Inventive Problem Solving. TRIZ adalah pendekatan terorganisir untuk pemecahan masalah yang menunjukkan cara mengatasi tantangan baru dan mengadopsi proses berpikir metodis untuk konsep pengembangan inovatif. Teknik TRIZ digunakan untuk memperbaiki variabel yang diprioritaskan untuk perbaikan [3].

Pendekatan TRIZ terdiri dari empat langkah, sebagai solusi awal perbaikan:

1. Menentukan solusi awal  
Berdasarkan hasil respondend yang memiliki nilai negatif. Yang berarti bahwa kriteria layanan tersebut menjadi prioritas untuk diperbaiki.
2. Pemodelan Masalah
  - a. Improving Feature  
Dalam buku Creativity as an Exact Science, yang diterjemahkan oleh Anthony W. et al. (1988), Altshuller menguraikan metode pertama untuk meningkatkan kualitas layanan yang disesuaikan dengan 39 parameter.
  - b. Worsening Feature

Dampak solusi perbaikan pertama setelah diterapkan. Cari fitur-fitur yang memburuk setelah menentukan parameter teknis untuk fitur-fitur yang perlu ditingkatkan. 39 jenis masalah standar merupakan fondasi teknik TRIZ.

No.	Invention Principles	No.	Invention Principles
1.	Segmentation	21.	Skipping or Rushing Through
2.	Taking out	22.	Blessing in disguise or Turn Lemons into Lemonade
3.	Local quality	23.	Feedback
4.	Asymmetry	24.	Intermediary
5.	Merging or Combining	25.	Self service
6.	Universality	26.	Copying
7.	Nested Doll	27.	Cheap short-living objects
8.	Anti weight	28.	Mechanics substitution
9.	Preliminary anti action	29.	Pneumatic and Hydraulics
10.	Preliminary action	30.	Flexible shells and thin films
11.	Beforehand cushioning	31.	Porous materials
12.	Equipotentiality	32.	Colour changes
13.	The other way round	33.	Homogeneity
14.	Spheroidality	34.	Discarding and recovering
15.	Dynamics	35.	Parameter changes
16.	Partial or excessive action	36.	Phase transition
17.	Another dimensions	37.	Thermal expansion Strategic expansions
18.	Mechanical vibration	38.	Strong oxidants Boosted interaction.
19.	Periodic action	39.	Inert Atmosphere
20.	Continuity of useful action	40.	Composite material

Gambar 1. Paramter TRIZ

### 1. Eliminasi Kontradiksi Berdasarkan TRIZ *Inventive Principle*

Mencari prinsip inovatif berdasarkan hasil pertemuan antara fitur yang semakin baik dan fitur yang semakin buruk dalam kontradiksi yang menghasilkan angka untuk prinsip kreatif.

### 2. Usulan Perbaikan TRIZ Berdasarkan *Inventive Principle*.

Mencari solusi awal yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan. 40 Prinsip jawaban, yang berupaya menawarkan solusi untuk menyelesaikan interseksi antar parameter sistem, diterapkan dalam teknik TRIZ.

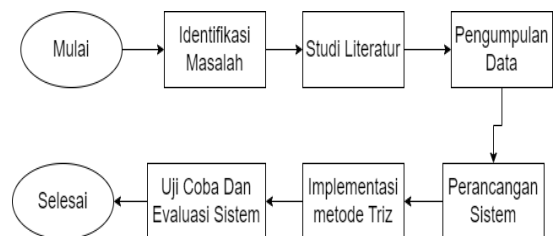
No	Parameter TRIZ	No	Parameter TRIZ
1	Weight of moving object	21	Power
2	Weight of stationary object	22	Loss of energy
3	Length of moving object	23	Loss of substance
4	Length of stationary object	24	Loss of information
5	Area of moving object	25	Loss of time
6	Area of stationary object	26	Quantity of substance or quantity of matter
7	Volume of moving object	27	Reliability
8	Volume of stationary object	28	Measurement accuracy
9	Speed	29	Manufacturing precision
10	Force	30	External harm affects the object
11	Stress or pressure	31	Object generated harmful factors
12	Shape	32	Ease of manufacture
13	Stability of object's composition	33	Ease of operation
14	Strength	34	Ease of repair
15	Duration of action by a moving object	35	Adaptability or versality
16	Duration of action by a stationary object	36	Device complexity
17	Temperature	37	Difficulty of detecting and measuring
18	Illumination intensity	38	Extent of automation
19	Use of energy by moving object	39	Productivity
20	Use of energy by stationary object		

Gambar 2. *Invention Principles*

## METODE PENELITIAN

### Tahapan penelitian

Langkah-langkah yang terlibat dalam proses penelitian dikenal sebagai tahapan penelitian. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan, penelitian ini melewati beberapa fase. Gambar 3.1 di bawah ini mengilustrasikan alur kerja penelitian.:



Gambar 3. Tahapan Penelitian

### Teknik Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Pengamatan langsung terhadap item (observasi): Untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan relevan dengan data dan informasi,

penulis memeriksa lapangan secara langsung.

2. Wawancara

Mengajukan pertanyaan langsung kepada orang yang berpengetahuan luas tentang subjek penelitian merupakan salah satu metode pengumpulan data atau informasi.

3. Kuesioner

Untuk memudahkan pengumpulan data, serangkaian pertanyaan disusun dan dikirimkan kepada responden sebagai bagian dari kuesioner. Pendapat pasien tentang kepuasan mereka terhadap layanan rumah sakit dikumpulkan dari Rumah Sakit Umum Labuha menggunakan Google Formulir.

### Penenerapan Metode TRIZ

Untuk mengikuti pola TRIZ, pertama-tama kita harus mengidentifikasi masalah, yang berarti menentukan semua faktor potensial yang berkontribusi. Selanjutnya, masalah diklasifikasikan dengan mengidentifikasi faktor pendukung dan penentang ke dalam 39 karakteristik standar, dan solusi kemudian ditemukan dari faktor-faktor tersebut menggunakan parameter kontradiksi. Terakhir, 40 prinsip kreatif digunakan, dan solusi kemudian ditemukan dari prinsip-prinsip kreatif tersebut.

1. Penyebaran Kuesioner
2. Uji Kecukupan Data
3. Uji validitas
4. Uji Reabilitas

Metode *Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadatch* (TRIZ)

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Analisis Kebutuhan

Dalam perancangan sistem analisis kepuasan pasien rumah sakit berbasis web ini, analisis terhadap kuisisioner responden menjadi langkah penting untuk memahami kebutuhan dan harapan pasien. Kuisisioner ini dirancang untuk mengumpulkan data yang relevan mengenai pengalaman rawat inap pasien di rumah sakit. Proses analisis ini mencakup beberapa indikator yang dijadikan sebagai kuisisioner untuk responden.

#### Pemrosesan Data

##### Kuesioner

Terdapat 20 variabel terkait pelayanan yang dijadikan parameter dalam penelitian ini untuk menilai tingkat kualitas layanan rumah sakit, yaitu:

Tabel 1. Atribut

Kode	Atribut
C1	Proses administrasi (pendaftaran, pembayaran, pengambilan obat) berjalan dengan cepat dan efisien
C2	Fasilitas rumah sakit (toilet, kamar mandi, tempat tidur, dll.) Nyaman digunakan
C3	Setiap ruangan dibersihkan secara rapi dan menyeluruh oleh petugas kebersihan.
C4	Fasilitas rumah sakit mendukung kualitas layanan yang Anda terima?
C5	Informasi terkait pembayaran, jadwal, atau prosedur lainnya disampaikan dengan akurat
C6	Rumah sakit memberikan layanan

	medis sesuai dengan janji atau informasi yang diberikan sebelumnya
C7	Rumah sakit ini memenuhi harapan anda dalam memberikan pelayanan kesehatan
C8	Rumah sakit menangani keluhan pasien dengan serius dan menyelesaikannya secara memadai
C9	Waktu tunggu sebelum anda mendapatkan pelayanan medis sudah memadai
C10	Respons dokter atau perawat terhadap kebutuhan anda sangat cepat dalam memberikan pelayanan
C11	Staf rumah sakit membantu Anda dengan sigap dan sopan
C12	Apakah Perawat selalu ada saat di perlukan
C13	Staf rumah sakit menjelaskan prosedur medis yang diperlukan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami.
C14	Tenaga medis bersifat cekatan dan meng hargai pasien saat memberikan pelayanan
C15	Biaya pelayanan sesuai dengan kualitas yang diberikan
C16	Rumah sakit ini memberikan jaminan kualitas yang memadai terhadap layanan kesehatan yang Anda terima
C17	Staf rumah sakit menunjukkan sikap peduli terhadap kondisi Anda
C18	Apakah perawat memberikan pelayanan yang baik pada pasien?
C19	Staf rumah sakit cepat merespons ketika Anda membutuhkan perhatian
C20	senang dengan sikap staf rumah sakit yang penuh kasih sayang dan pengertian

### Uji Validasi Data

Untuk menilai validitas kuesioner yang diberikan kepada responden, dilakukan uji validitas data. Uji validitas ini menggunakan teknik *Corrected Correlation*. Teknik *Corrected Correlation* digunakan untuk menganalisis hubungan antara beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit.

Hasilnya, hasil uji validitas data ditampilkan.

Tabel 2. Hasil Pengujian Validasi Data

No	Atribut	R Hitung / Korelasi	RTabel	Status
<b>Tangibles (Bentuk Fisik)</b>				
1	C1	0.33479	0.361	Tidak Valid
2	C2	0.39485	0.361	Valid
3	C3	0.77451	0.361	Valid
4	C4	-0.12149	0.361	Tidak Valid
<b>Reliability (Kehandalan)</b>				
1	C5	0.77451	0.361	Valid
2	C6	0.47078	0.361	Valid
3	C7	0.54671	0.361	Valid
4	C8	0.06075	0.361	Tidak Valid
<b>Responsiveness (Daya Tanggap)</b>				
1	C9	0.54671	0.361	Valid
2	C10	0.06075	0.361	Tidak Valid
3	C11	0.65718	0.361	Valid
4	C12	-0.01326	0.361	Tidak Valid
<b>Assurance (Asuransi)</b>				
1	C13	0.54671	0.361	Valid
2	C14	-0.01326	0.361	Tidak Valid
3	C15	0.36447	0.361	Valid
4	C16	0.47078	0.361	Valid
<b>Empathy (Empati)</b>				
1	C17	0.46572	0.361	Valid
2	C18	0.59518	0.361	Valid
3	C19	-0.24298	0.361	Tidak Valid
4	C20	0.71581	0.361	Valid

### Uji Reabilitas Data

Tahap selanjutnya dari penelitian ini adalah mengevaluasi reliabilitas data setelah selesainya uji validasi. Analisis Cronbach's Alpha merupakan metode uji reliabilitas yang diterapkan. Metrik

yang disebut Cronbach's Alpha digunakan untuk menilai konsistensi internal atau dependabilitas suatu alat ukur, seperti kuesioner.

Tabel 3. Hasil Rekapitulasi Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Item
0.71581	20

### Metode TRIZ

Karakteristik layanan yang kontradiktif dapat diatasi dengan menggunakan pendekatan TRIZ. Hasil grafik kontradiksi, yang membandingkan 20 indikator dengan kualitas tertinggi dan terendah, akan digunakan untuk meningkatkan layanan rumah sakit.



Gambar 4. Chart Status

Tujuh indikator dengan kualitas terendah dipilih dari chart kontradiksi, kemudian dilakukan langkah-langkah berikut untuk melakukan pengembangan dan pemecahan masalah:

Tabel 4. Atribut Indikator Terburuk

C1	proses administrasi (pendaftaran, pembayaran, pengambilan obat) berjalan dengan cepat dan efisien
C4	fasilitas rumah sakit mendukung kualitas layanan yang Anda terima?
C8	rumah sakit menangani keluhan pasien dengan serius dan menyelesaikannya secara memadai
C10	respons dokter atau perawat terhadap kebutuhan anda sangat cepat dalam memberikan pelayanan
C12	Pasien diinstruksikan oleh petugas pendaftaran untuk menyiapkan dokumen yang diperlukan.
C14	tenaga medis bersifat cekatan dan mengharga pasien saat memberikan pelayanan
C19	staf rumah sakit cepat merespons ketika Anda membutuhkan perhatian

Proses administrasi (pendaftaran, pembayaran, pengambilan obat) berjalan dengan cepat dan efisien.

C1	0.33479	Improve (mincrease the speed of administrative processes) - **Reliability** Perbaiki (meningkatkan kecepatan proses administrasi) - **Keandalan**	Worsening (slow administration process) - **Adaptability** Memburuk (proses administrasi lambat) - **Kemampuan beradaptasi**	(3), (10), (20)
----	---------	--	---	-----------------

Gambar 5. Kontradiksi Atribut C1  
Keterangan:

- Principles 3: Local quality*
- Principles 10: Prior action*
- Principles 20: Continuity of a useful action*

- Fasilitas rumah sakit mendukung kualitas layanan yang anda terima

C4	-0.12149	Improve (ideal facilities needed to improve service quality) - **Amount of substance** Perbaiki (fasilitas ideal yang dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas layanan) - **Jumlah zat**	Worsening (Hospital facilities do not support service quality) - **Amount of substance** Memburuk (fasilitas rumah sakit tidak mendukung kualitas layanan) - **Jumlah zat**	(3), (23)
----	----------	---	--	-----------

Gambar 6. Kontradiksi Atribut C4  
Keterangan:

- Principles 3: Local quality*
  - Principles 23: Feedback*
- Rumah sakit menangani keluhan pasien dengan serius

dan menyelesaikannya secara memadai.

C8	0.06075	Improve (ensure patient satisfaction in resolving complaints) - <b>**Convenience of use**</b> Perbaiki (memastikan kepuasan pasien dalam penyelesaian keluhan) - <b>**Kemudahan penggunaan**</b>	Worsening (the hospital does not take patient complaints seriously) - <b>**Productivity**</b> Memburuk (rumah sakit tidak menangani keluhan pasien dengan serius) - <b>**Produktivitas**</b>	(10), (20)
----	---------	---	---	------------

Gambar 7. Kontradiksi Atribut C8  
Keterangan:

- a. *Principles 10: Prior action*
- b. *Principles 20: Continuity of a useful action*

3. Respons dokter atau perawat terhadap kebutuhan anda sangat cepat dalam memberikan pelayanan.

C10	0.06075	Improve (increase the speed of response of doctors/nurses) - <b>**Speed**</b> Perbaiki (meningkatkan kecepatan respons dokter/perawat) - <b>**Kecepatan**</b>	Worsening (Service waiting time is too long) - <b>**Durability of nonmoving object**</b> Memburuk (waktu tunggu pelayanan terlalu lama) - <b>**Daya tahan objek yang tidak bergeser**</b>	(8), (20)
-----	---------	--	--	-----------

Gambar 8. Kontradiksi Atribut C10  
Keterangan

- a. *Principles 8: Counterweight*
- b. *Principles 20: Continuity of a useful action*

3. Petugas registrasi memberikan pengarahan pada pasien agar menyiapkan berkas-berkas yang dibutuhkan.

C12	-0.01326	Improve (increase the availability of nurses) - <b>**Reliability**</b> Perbaiki (Meningkatkan Ketersediaan perawat) - <b>**Keandalan**</b>	Worsening (nurses are not available when needed) - <b>**Waste of time**</b> Memburuk (perawat tidak tersedia saat dibutuhkan) - <b>**Pemborosan waktu**</b>	(1), (24)
-----	----------	---	--	-----------

Gambar 9. Kontradiksi Atribut C12  
Keterangan:

- a. *Principles 1: Segmentation*
- b. *Principles 10: Prior action*

4. Respons dokter atau perawat terhadap kebutuhan anda sangat cepat dalam memberikan pelayanan.

C14	-0.01326	Improve (increase efficiency and speed of service) - <b>**Manufacturability**</b> Perbaiki (meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan) - <b>**Keterproduksian**</b>	Worsening (medical personnel are not skilled in providing services) - <b>**Productivity**</b> Memburuk (tenaga medis tidak cakatan dalam pelayanan) - <b>**Produktivitas**</b>	(3), (19)
-----	----------	---	---	-----------

Gambar 10. Kontradiksi Atribut C14  
Keterangan

- a. *Principles 3: Spheroidality*

b. *Principles 19: Periodic through*

5. Staf rumah sakit cepat merespons ketika Anda membutuhkan perhatian.

C19	-0.24296	Improve (increase the speed of staff response) - <b>**Speed**</b> Perbaiki (meningkatkan kecepatan respon staf) - <b>**Kecepatan**</b>	Worsening (hospital staff were slow to respond) - <b>**Amount of substance**</b> Memburuk (staf rumah sakit lambat merespon) - <b>**Jumlah Zat**</b>	(3), (10)
-----	----------	---	---	-----------

Gambar 11. Kontradiksi Atribut C19  
Keterangan:

- a. *Principles 3: Spheroidality*
- b. *Principles 10: Prior action*

## Tampilan Sistem

### Halaman Login

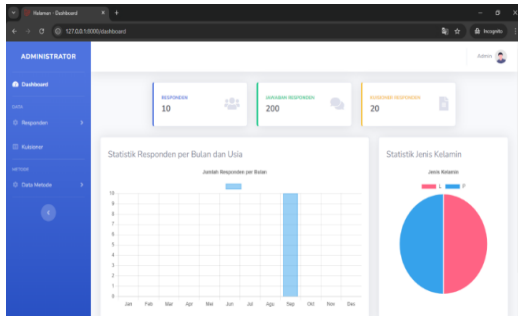
Pada halaman *login* pengguna diberikan form input untuk *login* ke halaman admin, dimana pada *form* ini pengguna harus memasukan *email* dan *password* untuk login pada aplikasi. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 12. Halaman Login

### 1. Halaman Dashboard

Halaman ini merupakan tampilan awal setelah pengguna berhasil *login* dimana terdapat informasi dan beberapa tampilan menu yang tersedia yaitu menu

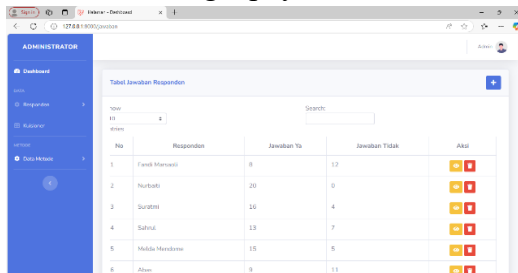
responden, kuisisioner dan data metode. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 13. Halaman Dashboard

### Halaman Responden

Halaman ini merupakan tampilan dari menu responden yaitu data responden, dimana terdapat informasi data diri dari setiap responden seperti nam, jenis kelamin, usia, alamat dan nomor hp. Admin juga dapat menambahkan, mengedit, dan menghapus data responden di halaman ini. Lihat gambar di bawah untuk informasi selengkapnya.

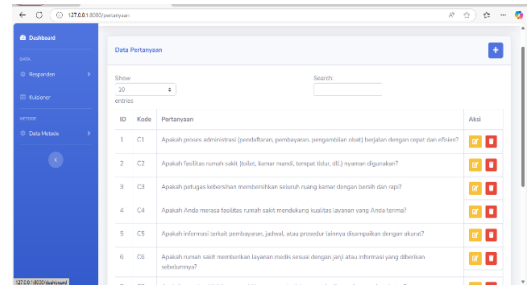


Gambar 13. Halaman Responden

### Halaman Kuisisioner

Halaman ini merupakan tampilan dari menu kuisisioner, dimana terdapat informasi berupa data kuisisioner. Administrator juga dapat menambahkan, mengedit, dan menghapus data kuisisioner di halaman

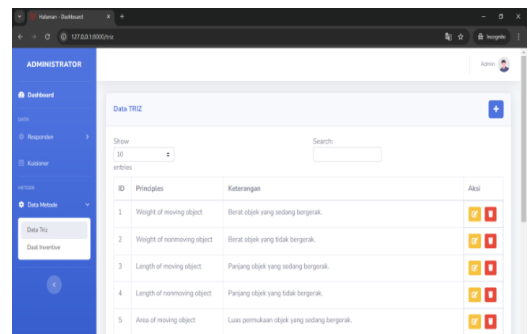
ini. Lihat gambar di bawah untuk informasi selengkapnya.



Gambar 14. Halaman Kuisisioner

### Halaman Data Metode TRIZ

Halaman ini merupakan tampilan dari menu data metode yaitu data TRIZ, dimana terdapat informasi data TRIZ. Di bagian ini, administrator juga dapat melakukan entri data, memperbarui data, dan membuat data TRIZ. Untuk penjelasan lebih lanjut, lihat gambar di bawah ini:

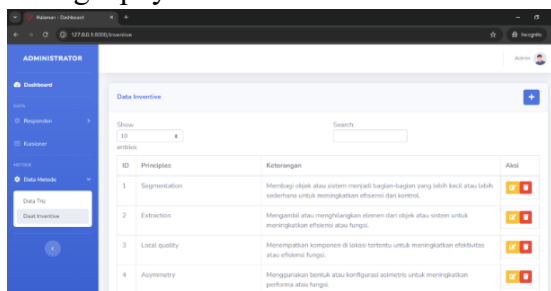


Gambar 15. Halaman Data Metode TRIZ

### Halaman Data Inventive

Halaman ini merupakan tampilan dari menu data metode yaitu data inventive, dimana terdapat informasi data inventive. Admin juga dapat menambahkan, mengedit, dan menghapus data

inventive di halaman ini. Lihat gambar di bawah untuk informasi selengkapnya:



Gambar 16. Halaman Data Inventive

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian ini ada berapa faktor yang termasuk kedalam kategori butuh perbaikan dari hasil kepuasan pada pelayanan dirumah sakit umum daerah labuha yang didapatkan berdasarkan perhitungan terdapat 7 atribut pelayanan yaitu: C19 (-0,24) Staf rumah sakit cepat merespon Ketika membutuhkan perhatian, C14 (-0,01) tenaga medis bersifat cekatan dan menghargai pasien saat memberikan pelayanan, C12 (-0,01) perawat selalu ada saat di perlukan, C10 (0,06) respons dokter atau perawat terhadap kebutuhan anda sangat cepat dalam memberikan pelayanan, C8 (0,06) rumah sakit menangani keluhan pasien dengan serius dan menyelesaikannya secara memadai, C4 (-0,12) fasilitas rumah sakit mendukung kualitas layanan yang Anda terima dan C1 (0,33) proses administrasi (pendaftaran, pembayaran,

pengambilan obat) berjalan dengan cepat dan efisien.

Perubahan yang disarankan didasarkan pada metode Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadachth (TRZ) untuk layanan Rumah Sakit Umum Daerah Labuha; khususnya, rumah sakit dapat meningkatkan alur layanan untuk memudahkan pasien di masa mendatang dengan menggunakan prinsip TRIZ dan indikator parameter.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Dianti, Y. (2023). *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode Teoriya Resheniya Izobretatelskikh Zadachth (TRIZ) Di Rsud Dr. H. Kumpulan Pane..* Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952., 5–24.
- [2] Dirang, M., & Iriani, I. 2021. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Ruang Tunggu Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Dengan Metode Servqual Dan TRIZ.* Juminten, 2(1), 49–60.
- [3] Firda Yuli Anawati. 2023. *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Dan TRIZ (Studi Kasus: Bus Rapid Transit Transjateng Koridor I Stasiun Tawang -Terminal Bawen).*

- [4] Mutiara, S., Hamid, R. S., & Suardi, A. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan Persepsi Harga Dan Cita Rasa Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(1), 411–427.
- [5] Nurfitri Imro'ah, S. W. E. S. 2019. *Analisis Kualitas Pelayanan Puskesmas Dengan Metode Servqual Dan TRIZ (Studi Kasus: Puskesmas Parit Haji Husin Ii Kec. Pontianak Tenggara)*. *Bimaster: Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya*, 8(3), 505–514.
- [6] Putri, A., Zakaria, M., & Sayuti, M. 2023. *Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap Dengan Menggunakan Metode Teoriya Resheniya Izobtatelskikh Zadact (TRIZ) Di Rumah Sakit Umum Pqr*. *Industrial Engineering Journal*, 12(2), 8–19.
- [7] Rahmanti, H. W., Effendi, U., & Astuti, R. 2017. *Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Dan TRIZ (Studi Kasus Pada “Restoran Ocean Garden” Malang)*. *Jurnal Teknologi Pertanian*, 18(1), 33–44.
- [8] Riyanto, P. (Universitas M. S. 2019. *Dengan Menggunakan Metode Fuzzy Service Quality Dan TRIZ ( Theory Of Inventive Problem Solving ) ( Studi Kasus : Rumah Sakit Xyz Di Kabupaten Sukoharjo )*.
- [9] Sari, D. P., & Harmawan, A. 2013. *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Instalasi Rawat Jalan Dengan Metode Servqual Dan TRIZ (Studi Kasus Di Rs Muhammadiyah Roemani)*. *J@Ti Undip* : 7(2), 95–104.
- [10] Satria, S. 2019. *Analisis Sistem Informasi Mengukur Kepuasan Pelayanan Pelanggan Dengan Metode Servqual*. *Kilat*, 8(1), 52–64