

ABSTRAK

RSUD Ir. Soekarno Kab. Sukoharjo adalah rumah sakit negeri yang berdiri sejak tahun 1960. Saat ini rumah sakit memiliki layanan rawat jalan, layanan rawat inap, layanan gawat darurat, layanan radiologi, layanan farmasi, layanan laboratorium, layanan rehabilitasi medik, dan layanan hemodialisis. Pada layanan rawat jalan ada beberapa kekurangan yang perlu untuk di evaluasi. hal ini dibuktikan dengan penurunan kepuasan pasien pada tahun 2019 dan hasil survei pendahuluan yang membuktikan bahwa masih ada kekurangan yang perlu untuk di evaluasi. Dasar dari penelitian ini adalah untuk merancang atribut kebutuhan layanan rawat jalan menggunakan hasil integrasi antara metode *Service Quality* dan model Kano. Atribut didapatkan dari hasil *in depth interview* dengan pasien rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kab. Sukoharjo. Dimensi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dimensi *Service Quality* yaitu ; *tangibles, reliability, assurance, responsiveness, dan empathy*. berdasarkan dimensi *Service Quality* terdapat 26 atribut layanan rawat jalan untuk mengukur kualitas layanan rawat jalan RSUD Ir. Soekarno Kab. Sukoharjo. Hasil integrasi antara metode *Service Quality* dan model Kano menghasilkan *true customer needs*. Berdasarkan *true customer needs* didapatkan 17 atribut yang harus ditingkatkan dan 1 atribut yang harus dikembangkan. Berdasarkan *true customer needs* didapatkan terdapat 22 rekomendasi yang disarankan.

Kata kunci — *Layanan Rawat Jalan, Service Quality, Model Kano, True Customer Needs*