

ABSTRAK

RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA UNIT RAWAT INAP MENGGUNAKAN METODE *SERVQUAL* & *QFD* GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PASIEN (Studi Kasus: RSUD Sultan Fatah)

Dwi Indarto
H1E018013

RSUD Sultan Fatah merupakan salah satu rumah sakit tipe C di Demak. Dalam memberikan pelayanan, masih banyak ditemukan keluhan dari pasien sebagai pengguna jasa layanan kesehatan. Banyak pasien yang belum merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, sehingga kualitas pelayanan pada rumah sakit harus segera diperbaiki agar kepuasan pasien dapat meningkat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian dilakukan dengan kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden dan atribut pelayanan yang digunakan sebanyak 33 atribut. Metode yang digunakan pada penelitian yaitu *Service Quality* (*Servqual*) dan *Quality Function Deployment* (*QFD*). *Servqual* digunakan untuk mengetahui gap antara harapan dan persepsi sehingga diketahui atribut yang memerlukan perbaikan. *QFD* hanya menggunakan matriks *HOQ* dan untuk menentukan respon teknis sebagai dasar usulan perbaikan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dihasilkan 24 atribut bernilai gap negative dan 9 atribut bernilai gap positif. Atribut yang bernilai negative menjadi *customer needs* pada *HOQ*. Dari *HOQ* dihasilkan 22 prioritas respon teknis berdasarkan *customer needs*. Berdasarkan hasil respon teknis dihasilkan 17 usulan perbaikan bagi RSUD Sultan Fatah untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pasien dapat terpenuhi. Selanjutnya dibuat usulan perencanaan perbaikan kualitas pelayanan menggunakan *activity network diagram*.

Kata kunci : Kepuasan pelanggan, *Service Quality*, *QFD*, *HOQ*

ABSTRACT

DESIGN OF SERVICE QUALITY IMPROVEMENT IN THE INPATIENT UNIT USING SERVQUAL & QFD METHODS TO IMPROVE PATIENT SATISFACTION

(Case Study: Sultan Fatah General Hospital)

Dwi Indarto
H1E018013

Sultan Fatah Hospital is a type C hospital in Demak. In providing services, there are still many complaints from patients as users of health services. Many patients are not satisfied with the services provided by the hospital, so the quality of service at the hospital must be improved immediately so that patient satisfaction can increase. The purpose of this research is to improve the quality of service. The research was conducted using a questionnaire distributed to 100 respondents and 33 attributes of the service used. The methods used in this research are Service Quality (Servqual) and Quality Function Deployment (QFD). Servqual is used to determine the gap between expectations and perceptions so that attributes that need improvement are known. QFD only uses the HOQ matrix and to determine technical responses as suggestions for improvement. Based on the research conducted, 24 attributes have negative gap values and 9 attributes have positive gap values. Attributes that have a negative value become customer needs in the HOQ. The HOQ resulted in 22 priority technical responses based on customer needs. Based on the results of the technical response, 17 recommendations for improvement were generated for the Sultan Fatah General Hospital to improve service quality so that patient satisfaction can be fulfilled. Then a proposal for planning to improve service quality is made using an activity network diagram.

Keywords : *Customer satisfaction, Service Quality, QFD, HOQ*