

ABSTRAK

RANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN MENGUNAKAN INTEGRASI METODE SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS, DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT PADA KLINIK PRATAMA UMP

Kemal Hanif Aradhana H1E021049

Kualitas pelayanan pada fasilitas kesehatan tingkat pertama merupakan faktor kunci dalam menentukan tingkat kepuasan pasien serta keberlanjutan operasional layanan medis. Klinik Pratama UMP sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan dasar masih menghadapi berbagai kendala terkait pemenuhan harapan pasien, sehingga diperlukan evaluasi komprehensif terhadap kualitas layanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan, mengidentifikasi atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, serta merumuskan rancangan pengembangan kualitas layanan menggunakan integrasi metode Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), dan Quality Function Deployment (QFD). Penelitian dilakukan pada 97 responden pasien dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang mencakup 32 atribut layanan. Hasil analisis SERVQUAL menunjukkan bahwa seluruh atribut memiliki nilai gap negatif dengan rata-rata -0,19, yang mengindikasikan bahwa pelayanan belum memenuhi harapan pasien. Melalui analisis IPA diperoleh tujuh atribut yang berada pada Kuadran I sebagai prioritas utama perbaikan, meliputi ketepatan jadwal pemeriksaan dokter, kesiapan petugas dalam menanggapi keluhan, kejelasan penjelasan medis, keramahan pelayanan, kepedulian staf, kesabaran tenaga medis, serta fleksibilitas kebijakan pembayaran. Atribut-atribut tersebut kemudian diolah menggunakan metode QFD untuk menghasilkan delapan usulan perbaikan teknis, antara lain integrasi informasi ketersediaan slot pemeriksaan secara real-time, penunjukan penanggung jawab log keluhan, evaluasi desain front office, penyediaan lembar informasi diagnosa, evaluasi berkala kinerja petugas, supervisi rutin oleh pimpinan, pendampingan pasien khusus, serta implementasi metode pembayaran digital. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi strategis yang dapat menjadi dasar bagi pengembangan mutu layanan secara berkelanjutan di Klinik Pratama UMP.

Kata Kunci : Kepuasan Pelanggan, Kualitas pelayanan, SERVQUAL, IPA, QFD

ABSTRACT

HEALTH SERVICE QUALITY IMPROVEMENT DESIGN USING THE INTEGRATION OF SERVQUAL, IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS, AND QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT METHODS AT THE UMP PRIMARY CLINIC

Kemal Hanif Aradhana

H1E021049

Service quality is essential in determining patient satisfaction in primary healthcare. This study evaluates the service quality of UMP Primary Clinic, identifies key service gaps, and proposes targeted improvements using SERVQUAL, Importance Performance Analysis (IPA), and Quality Function Deployment (QFD). Data were collected from 97 patients across 32 service attributes. SERVQUAL results show all attributes have negative gap scores (average -0.19), indicating service performance falls short of patient expectations. IPA highlights seven priority attributes requiring improvement, particularly punctuality of doctor examinations, staff responsiveness, clarity of medical information, courteous service, staff attentiveness, medical staff patience, and flexible payment policies. QFD analysis then produces eight technical improvement recommendations, including real-time scheduling information, improved complaint handling, enhanced front office communication, diagnostic information sheets, routine performance evaluations, supervisory oversight, special patient assistance, and digital payment options. These findings offer strategic guidance for continuous service quality enhancement at UMP Primary.

Keywords : *Customer Satisfaction, Quality of service, SERVQUAL, IPA, QFD*