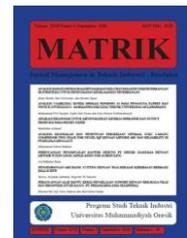




MATRIK

Jurnal Manajemen dan Teknik Industri-Produksi

Journal homepage: <http://www.journal.umg.ac.id/index.php/matriks>



Penerapan *Quality Function Deployment* Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik

Hidayat^{1*}, Yanuar Pandu Negoro²

Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Gresik
Jl. Sumatera No. 101 GKB – Gresik 61121, Jawa Timur, Indonesia
hidayat@umg.ac.id , yanuar.pandu@umg.ac.id

*corresponding author

INFO ARTIKEL

doi: 10.350587/Matrik
v23i2.4434

Jejak Artikel :

Upload artikel
22 Agustus 2022
Revisi
5 September 2022
Publish
24 Maret 2023

Kata Kunci :

Quality Function
Deployment, Rumah Sakit,
Pelayanan

ABSTRAK

RSUD Ibnu Sina Gresik merupakan Rumah Sakit Umum Daerah di Gresik yang dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya dengan berpedoman pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai indikator kinerja utama. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggabungkan metode Service Quality (SERVQUAL) dan Kano Model ke dalam Quality Function Deployment (QFD). SERVQUAL digunakan untuk mengetahui kesenjangan harapan dan kenyataan, Kano Model untuk pengkategorian atribut dan QFD sebagai usulan perbaikan.. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan 21 atribut pelayanan, dimana terdapat 17 atribut yang memiliki gap negatif di klinik jantung dengan 2 atribut berkategori attractive, 8 one-dimensional, 7 must-be dan 14 atribut di klinik kandungan dengan 2 atribut berkategori attractive, 5 one-dimensional dan 7 must-be. Sehingga terdapat 17 atribut di klinik jantung dan 14 atribut di klinik kandungan yang menjadi voice of customers. Dari hasil analisis QFD terdapat 9 respon teknis dengan 5 prioritas teratas menjadi upaya perbaikan yaitu penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan, briefing orientasi kualitas pada tenaga medis, program tenaga medis dan petugas terbaik, rehabilitasi fasilitas gedung dan peralatan pendukung dan pemberian kotak saran dan aduan.

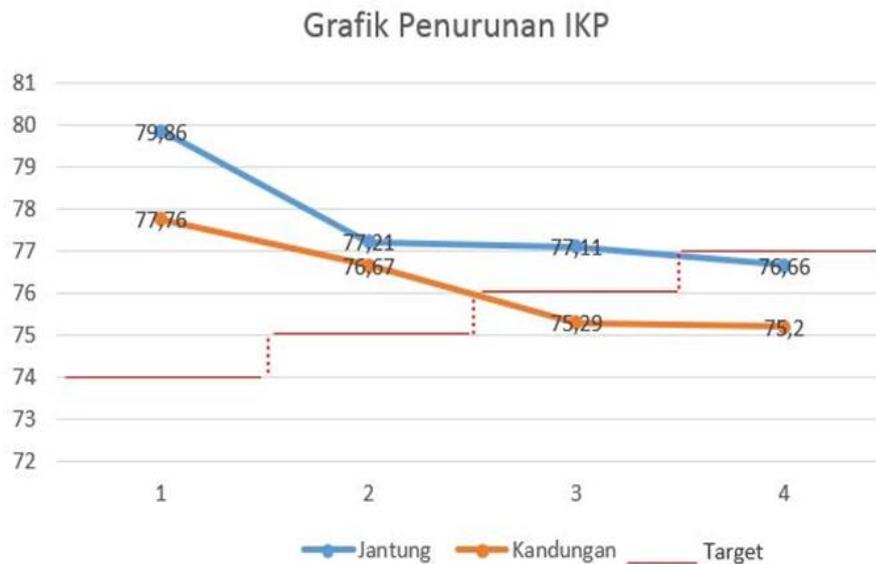


1. Pendahuluan

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) merupakan salah satu unit di Badan Layanan Umum Daerah yang menyelenggarakan layanan publik di bidang kesehatan. Sebagai suatu bentuk pelayanan publik (diselenggarakan oleh pemerintah) RSUD dituntut untuk menerapkan prinsip *good governance*. RSUD Ibnu Sina adalah Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Gresik yang memiliki sasaran strategis yaitu meningkatkan kualitas pelayanan Rumah Sakit dengan indikator kinerja utama Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang merupakan persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan Tingkat Akreditasi yang diselenggarakan dua kali dalam satu tahun yang tercermin dalam perjanjian kinerja tahunan dengan target Indeks Kepuasan Pelanggan (IKP) 80% pada tahun 2022.

Pengukuran kepuasan pelanggan dilakukan dua kali dalam satu tahun sebagai langkah

evaluasi sebagai bagian dari penerapan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, kinerja pelayanan suatu jasa layanan publik perlu diukur secara berkala sebagai upaya meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan secara terus-menerus dan berkelanjutan. Berdasarkan survei kepuasan pelayanan di instalasi rawat jalan terdapat 2 klinik yang mengalami indek kepuasan pelayanan yang menurun secara signifikan dari tahun 2020-2021 dalam kurun 4 semester yang mengakibatkan tidak tercapainya target tahunan pada semester 2 tahun 2021. Grafik penurunan kepuasan pasien selama 4 semester pada klinik jantung dan kandungan dapat dilihat pada Gambar 1



Gambar 1 Grafik Penurunan IKP

(Sumber :Humas RSUD Ibnu Sina, 2021)

Dari hasil survei awal yang dilakukan pada 2 klinik/unit yang mengalami penurunan kepuasan pelayanan sebagian besar pasien masih mengeluhkan beberapa hal yaitu: dokter yang datang tidak sesuai jadwal, proses pemeriksaan yang lama sehingga pasien banyak menunggu di ruang pemeriksaan, kursi ruang tunggu yang masih kurang dan kursi ruang tunggu yang tidak nyaman. Dampaknya akan tidak tercapainya target IKP 80% pada tahun

2022 dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit akan semakin menurun sehingga berdampak pada re-akreditasi rumah sakit yang salah satu prasyaratnya bergantung pada capaian IKP yang sesuai dengan standart yang telah ditetapkan. Maka dari itu perlu dilakukan tindakan perbaikan sehingga *trend* penurunan dapat diatasi, pasien mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan dan target IKP dapat tercapai.

2. Metode Penelitian

Obyek dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yang ada di klinik di instalasi rawat jalan RSUD Ibnu Sina. Penelitian ini dimulai dengan survei pendahuluan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi kemudian dilakukan perumusan masalah dan penentuan tujuan penelitian setelah itu dilakukan studi literatur dan studi lapangan untuk mengetahui dengan jelas permasalahan yang terjadi dan langkah penyelesaiannya. Pada penelitian ini penyelesaian permasalahan menggunakan metode *SERVQUAL*, *Kano Model* dan *QFD*.

Responden dalam penelitian ini adalah pasien dengan 152 orang yang terdiri dari 76 pasien klinik jantung dan 76 klinik kandungan. Dari hasil kuesioner dapat diketahui bahwa pada klinik jantung responden sebagian besar 66,42% pasien adalah lulusan SMA. Dengan

jenis kelamin Laki-Laki 67,11% dan Perempuan 32,89%. Usia Pasien 48,68% masuk dalam kategori dewasa akhir. Dengan sebagian besar bekerja sebagai karyawan swasta. Pada klinik kandungan responden sebagian besar 74 % pasien adalah lulusan SMA. Dengan jenis kelamin 100% perempuan. Usia Pasien 44,74 % masuk dalam kategori dewasa akhir. Dengan sebagian besar bekerja sebagai karyawan swasta.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Skor *SERVQUAL*

Skor *SERVQUAL* adalah skor kesenjangan antara persepsi dan harapan dari pelanggan. Dalam penelitian ini, teridentifikasi 21 atribut pelayanan klinik jantung.

atribut pelayanan dengan hasil perhitungan *gap score* pada tabel 1, tabel 2.

Tabel 1. *Gap Score* Klinik Jantung

No	Atribut Pelayanan	Nilai Harapan	Nilai Persepsi	GAP Score
1	Ruang pelayanan yang bersih, indah dan nyaman	4.32	4.55	0.23
2	Penerangan memadai dalam ruang pelayanan	4.25	3.66	-0.59
3	Penampilan tenaga medis yang sopan, bersih dan rapi saat memberikan pelayanan	4.28	4.32	0.04
4	Ketersediaan peralatan medis yang lengkap	4.54	4.55	0.01
5	Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman	4.43	3.49	-0.94
6	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	4.33	3.32	-1.01
7	Biaya pelaksanaan kesehatan yang diberikan pada pasien terjangkau	4.14	3.37	-0.77
8	Lamanya waktu pemeriksaan	4.36	3.54	-0.82
9	Pemberian pelayanan secara profesional dan benar	4.55	3.74	-0.81
10	Pemberian pelayanan secara adil	4.50	3.58	-0.92
11	Daya tangkap tenaga medis terhadap keluhan pasien	4.36	3.37	-0.99
12	Kemudahan dalam menemui tenaga medis	4.36	3.22	-1.14
13	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien	4.24	3.11	-1.13
14	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menjelaskan hasil pemeriksaan	4.41	3.42	-0.99
15	Keramahan tenaga medis dalam melayani pasien	4.38	3.59	-0.79
16	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	4.28	3.59	-0.69
17	Sikap tenaga medis dalam membangkitkan moral pasien	4.39	4.39	0.00
18	Kejelasan informasi pelayanan	4.37	3.71	-0.66

19	Sarana untuk mengetahui keluhan dan saran pasien	4.29	3.37	-0.92
20	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	4.37	3.24	-1.13
21	Kesabaran tenaga medis dalam mendengarkan keluhan pasien	4.41	3.43	-0.98

Tabel 2. Gap Score Klinik Kandungan

No	Atribut Pelayanan	Nilai Harapan	Nilai Persepsi	GAP Score
1	Ruang pelayanan yang bersih, indah dan nyaman	4.46	4.54	0.08
2	Penerangan memadai dalam ruang pelayanan	4.42	4.22	-0.20
3	Penampilan tenaga medis yang sopan, bersih dan rapi saat memberikan pelayanan	4.38	4.43	0.05
4	Ketersediaan peralatan medis yang lengkap	4.30	4.33	0.03
5	Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman	4.50	3.87	-0.63
6	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	4.45	3.78	-0.67
7	Biaya pelaksanaan kesehatan yang diberikan pada pasien terjangkau	4.28	3.61	-0.67
8	Lamanya waktu pemeriksaan	4.49	4.00	-0.49
9	Pemberian pelayanan secara profesional dan benar	4.36	4.41	0.05
10	Pemberian pelayanan secara adil	4.33	3.76	-0.57
11	Daya tangkap tenaga medis terhadap keluhan pasien	4.46	3.49	-0.97
12	Kemudahan dalam menemui tenaga medis	4.41	3.68	-0.73
13	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien	4.38	3.80	-0.58
14	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menjelaskan hasil pemeriksaan	4.34	3.67	-0.67
15	Keramahan tenaga medis dalam melayani pasien	4.32	4.32	0.00
16	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	4.37	3.84	-0.53
17	Sikap tenaga medis dalam membangkitkan moral pasien	4.30	4.36	0.06
18	Kejelasan informasi pelayanan	4.34	3.82	-0.52
19	Sarana untuk mengetahui keluhan dan saran pasien	4.30	3.83	-0.47
20	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	4.41	3.97	-0.44
21	Kesabaran tenaga medis dalam mendengarkan keluhan pasien	4.46	4.49	0.03

3.2 Customer Satisfaction Score

Dilakukan perhitungan skor kepuasan pelanggan (*Customer Satisfaction Score*) [1]. Yang nantinya akan diintegrasikan dengan Kano. model untuk menentukan *Importance of*

What [2]. Adapun hasil dari perhitungan skor kepuasan pelanggan dapat dilihat pada tabel 3 dan tabel 4

Tabel 3. Skor Kepuasan Klinik Jantung

No	Atribut Pelayanan	GAP Score	Kepentingan	CSS
1	Ruang pelayanan yang bersih, indah dan nyaman	0.23	4.39	1.01
2	Penerangan memadai dalam ruang pelayanan	-0.59	4.41	-2.60
3	Penampilan tenaga medis yang sopan, bersih dan rapi saat memberikan pelayanan	0.04	4.24	0.17
4	Ketersediaan peralatan medis yang lengkap	0.01	4.5	0.04
5	Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman	-0.94	4.45	-4.18
6	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	-1.01	4.43	-4.47
7	Biaya pelaksanaan kesehatan yang diberikan pada pasien terjangkau	-0.77	4.26	-3.28
8	Lamanya waktu pemeriksaan	-0.82	4.53	-3.71
9	Pemberian pelayanan secara profesional dan benar	-0.81	4.41	-3.57
10	Pemberian pelayanan secara adil	-0.92	4.45	-4.09
11	Daya tangkap tenaga medis terhadap keluhan pasien	-0.99	4.36	-4.32
12	Kemudahan dalam menemui tenaga medis	-1.14	4.45	-5.07
13	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien	-1.13	4.36	-4.93
14	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menjelaskan hasil pemeriksaan	-0.99	4.39	-4.35
15	Keramahan tenaga medis dalam melayani pasien	-0.79	4.37	-3.45
16	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	-0.69	4.34	-2.99
17	Sikap tenaga medis dalam membangkitkan moral pasien	0	4.42	0.00
18	Kejelasan informasi pelayanan	-0.66	4.34	-2.86
19	Sarana untuk mengetahui keluhan dan saran pasien	-0.92	4.3	-3.96
20	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	-1.13	4.3	-4.86
21	Kesabaran tenaga medis dalam mendengarkan keluhan pasien	-0.98	4.41	-4.32

Tabel 4. Skor Kepuasan Klinik Kandungan

No	Atribut Pelayanan	GAP Score	Kepentingan	CSS
1	Ruang pelayanan yang bersih, indah dan nyaman	0.08	4.49	0.36
2	Penerangan memadai dalam ruang pelayanan	-0.20	4.33	-0.87
3	Penampilan tenaga medis yang sopan, bersih dan rapi saat memberikan pelayanan	0.05	4.39	0.22
4	Ketersediaan peralatan medis yang lengkap	0.03	4.57	0.14
5	Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman	-0.63	4.46	-2.81
6	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	-0.67	4.51	-3.02
7	Biaya pelaksanaan kesehatan yang diberikan pada pasien terjangkau	-0.67	4.46	-2.99
8	Lamanya waktu pemeriksaan	-0.49	4.39	-2.15
9	Pemberian pelayanan secara profesional dan benar	0.05	4.33	0.22
10	Pemberian pelayanan secara adil	-0.57	4.43	-2.53

11	Daya tangkap tenaga medis terhadap keluhan pasien	-0.97	4.50	-4.37
12	Kemudahan dalam menemui tenaga medis	-0.73	4.55	-3.32
13	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien	-0.58	4.43	-2.57
14	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menjelaskan hasil pemeriksaan	-0.67	4.50	-3.02
15	Keramahan tenaga medis dalam melayani pasien	0.00	4.46	0.00
16	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	-0.53	4.46	-2.36
17	Sikap tenaga medis dalam membangkitkan moral pasien	0.06	4.33	0.26
18	Kejelasan informasi pelayanan	-0.52	4.37	-2.27
19	Sarana untuk mengetahui keluhan dan saran pasien	-0.47	4.51	-2.12
20	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	-0.44	4.57	-2.01
21	Kesabaran tenaga medis dalam mendengarkan keluhan pasien	0.03	4.50	0.14

Berdasarkan data yang didapatkan dalam kuesioner Kano yang disebarakan yaitu pertanyaan-pertanyaan *functional* dan *dysfunctional*, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari atribut pelayanan terhadap

kepusana pelanggan. Klasifikasi dari model kano akan ditetapkan berdasarkan bantuan *Kano Evaluaton Model* seperti pada tabel 5 berikut [3].

Tabel 5. Klasifikasi Atribut Kano Klinik Jantung

No	Atribut Pelayanan	Kategori Kano (Klinik Jantung)	Kategori Kano (Klinik Kandungan)
1	Ruang pelayanan yang bersih, indah dan nyaman	O	O
2	Penerangan memadai dalam ruang pelayanan	A	M
3	Penampilan tenaga medis yang sopan, bersih dan rapi saat memberikan pelayanan	M	M
4	Ketersediaan peralatan medis yang lengkap	A	A
5	Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman	O	O
6	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	O	O
7	Biaya pelaksanaan kesehatan yang diberikan pada pasien terjangkau	M	M
8	Lamanya waktu pemeriksaan	M	M
9	Pemberian pelayanan secara profesional dan benar	A	A
10	Pemberian pelayanan secara adil	O	O
11	Daya tangkap tenaga medis terhadap keluhan pasien	O	O
12	Kemudahan dalam menemui tenaga medis	M	O
13	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien	M	M
14	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menjelaskan hasil pemeriksaan	O	O
15	Keramahan tenaga medis dalam melayani pasien	A	O
16	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	M	M

17	Sikap tenaga medis dalam membangkitkan moral pasien	O	O
18	Kejelasan informasi pelayanan	M	M
19	Sarana untuk mengetahui keluhan dan saran pasien	A	A
20	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	M	M
21	Kesabaran tenaga medis dalam mendengarkan keluhan pasien	O	O

3.3 Integrasi SERVQUAL dan Kano Model

Hasil dari penginterasian antara SERVQUAL dan Kano Model akan menutupi kekurangan dari masing masing metode [4]. Kano Model dapat menutupi kelemahan SERVQUAL yang mengasumsikan hubungan linear antara performan dari pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan. Sedangkan metode SERVQUAL dapat mengidentifikasi kinerja dari atribut dari gap score dan dimensi yang ada. Penentuan keterangan Strength berdasarkan pada gap score positif dan masuk dalam kategori Kano (A,O,M) dan penentuan keterangan Weakness berdasarkan pada gap score negatif dan masuk dalam kategori Kano (A,O,M) [5],[6].

3.4 Penyusunan House Of Quality Terintegrasi SERVQUAL dan Kano Model

Atribut yang memiliki skor kepuasan negatif dan termasuk aktegori Kano M (*must be*), A (*attractive*) dan O (*one-dimensional*) adalah atribut yang perlu dilakukan perbaikan berdasarkan pengintegrasian SERVQUAL dan Kano Model, didapatkan 17 atribut di klinik jantung dan 14 atribut di klinik kandungan[7],[8]

a) Penentuan *importance level of what Importance level of What* merupakan hasil dari integrasi SERVQUAL dan Kano Model yang dijadikan sebagai elemen penyusun House Of Quality untuk menentukan bobot dari kebutuhan pelanggan [9], [10]. Berikut merupakan rangkuman Importance Level Of What pada klinik kandungan. Seperti yang terlihat pada tabel 6.

$$Importance\ level\ of\ What\ (ILW) = |Satisfaction\ Score| \times \text{Nilai Kano} \dots\dots\dots(1)$$

Tabel 6. Importance Level Of What Klinik Kandungan

No	Atribut Pelayanan	CSS	Kano	Kano Score	ILW
2	Penerangan memadai dalam ruang pelayanan	0.87	M	1	0.87
5	Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman	2.81	O	2	5.62
6	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	3.02	O	2	6.04
7	Biaya pelaksanaan kesehatan yang diberikan pada pasien terjangkau	2.99	M	1	2.99
8	Lamanya waktu pemeriksaan	2.15	M	1	2.15
10	Pemberian pelayanan secara adil	2.53	O	2	5.06
11	Daya tangkap tenaga medis terhadap keluhan pasien	4.37	O	2	8.74
12	Kemudahan dalam menemui tenaga medis	3.32	O	2	6.64
13	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien	2.57	M	1	2.57
14	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menjelaskan hasil pemeriksaan	3.02	O	2	6.04
16	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	2.36	M	1	2.36
18	Kejelasan informasi pelayanan	2.27	M	1	2.27



19	Sarana untuk mengetahui keluhan dan saran pasien	2.12	A	4	8.48
20	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	2.01	M	1	2.01

b) Respon Teknis

Berdasarkan hasil dari FGD yang telah dilakukan dengan dua pegawai pembina tingkat I & II di bidang pelayanan medik.

c) Arah pengembangan

Arah pengembangan dapat berupa arah pengembangan yang naik, tetap atau turun dan target dapat berupa angka kuantitatif ataupun gambaran kualitatif. Arah pengembangan ini didapat dari FGD dengan dua pegawai bidang pelayanan medik. Semua respon teknis dalam penelitian ini memiliki target pengembangan naik (*more is better*).

d) Bobot respon teknis

Bobot respon teknis digunakan untuk menentukan respon teknis mana yang menjadi prioritas untuk memenuhi kebutuhan kebutuhan pelanggan. Perhitungan nilai kepentingan absolute (*Absolute Importance*) atau *Importance of how* dan nilai kepentingan relatif (*Relative Importance*) persentase *Importance of how* yang digunakan digunakan adalah sebagai berikut[11][12]:

$$Importance\ of\ how = \sum (Importance\ of\ what \times \text{bobot\ keterhubungan}) \dots\dots\dots(2)$$

$$\text{Persentase } Importance\ of\ how = \frac{Importance\ of\ how}{\sum \text{Kepentingan Absolut}} \dots\dots\dots(3)$$

Tabel 7 merupakan rincian respon teknis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Tabel 7. Bobot Respon Teknis

No	Respon Teknis	Bobot	% Bobot	Urutan Prioritas
1	Melakukan pelatihan dan pendidikan kepada tenaga medis	730.14	31%	1
2	Briefing orientasi kualitas kepada tenaga medis	430.55	18%	2
3	Program tenaga medis dan petugas teladan/terbaik	361.26	15%	3
4	Rehabilitasi fasilitas gedung dan peralatan pendukung	164.79	7%	6
5	Pemberian kotak saran dan aduan di instalasi rawat jalan	232.58	10%	4
6	Perbaikan sistem informasi	98.44	4%	8
7	Mengadakan kegiatan informasi dan promosi	115.80	5%	7
8	Perbaikan sistem monitoring dan evaluasi kinerja	200.91	8%	5
9	Peningkatan kerjasama (Asuransi Kesehatan)	56.70	2%	9

e) Improvement Ratio

Improvement ratio merupakan suatu ukuran relatif yang digunakan untuk menunjukkan perbandingan posisi penyedia jasa saat ini dengan harapan

kosumen [13]. Nilai ini dapat dihitung dengan rumus :

$$Improvement\ ratio = \frac{\text{Tingkat harapan}}{\text{Tingkat}} \dots\dots\dots(4)$$

Improvement ratio klinik jantung dan klinik kandungan dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Improvement Ratio

No	Atribut Pelayanan	Harapan	Kinerja	Improvement Ratio
Klinik Jantung				
2	Penerangan memadai dalam ruang pelayanan	4.25	3.66	1.16
5	Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman	4.43	3.49	1.27



6	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	4.33	3.32	1.30
7	Biaya pelaksanaan kesehatan yang diberikan pada pasien terjangkau	4.14	3.37	1.23
8	Lamanya waktu pemeriksaan	4.36	3.54	1.23
9	Pemberian pelayanan secara profesional dan benar	4.55	3.74	1.22
10	Pemberian pelayanan secara adil	4.50	3.58	1.26
11	Daya tangkap tenaga medis terhadap keluhan pasien	4.36	3.37	1.29
12	Kemudahan dalam menemui tenaga medis	4.36	3.22	1.35
13	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien	4.24	3.11	1.36
14	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menjelaskan hasil pemeriksaan	4.41	3.42	1.29
15	Keramahan tenaga medis dalam melayani pasien	4.38	3.59	1.22
16	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	4.28	3.59	1.19
18	Kejelasan informasi pelayanan	4.37	3.71	1.18
19	Sarana untuk mengetahui keluhan dan saran pasien	4.29	3.37	1.27
20	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	4.37	3.24	1.35
21	Kesabaran tenaga medis dalam mendengarkan keluhan pasien	4.41	3.43	1.29
Klinik Kandungan				
2	Penerangan memadai dalam ruang pelayanan	4.42	4.22	1.05
5	Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman	4.50	3.87	1.16
6	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	4.45	3.78	1.18
7	Biaya pelaksanaan kesehatan yang diberikan pada pasien terjangkau	4.28	3.61	1.19
8	Lamanya waktu pemeriksaan	4.49	4.00	1.12
10	Pemberian pelayanan secara adil	4.33	3.76	1.15
11	Daya tangkap tenaga medis terhadap keluhan pasien	4.46	3.49	1.28
12	Kemudahan dalam menemui tenaga medis	4.41	3.68	1.20
13	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien	4.38	3.80	1.15
14	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menjelaskan hasil pemeriksaan	4.34	3.67	1.18
16	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	4.37	3.84	1.14
18	Kejelasan informasi pelayanan	4.34	3.82	1.14
19	Sarana untuk mengetahui keluhan dan saran pasien	4.30	3.83	1.12
20	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	4.41	3.97	1.11

f) *Sales Point*

Nilai ini mencerminkan seberapa menguntungkan kebutuhan pelanggan tersebut berdampak pada perusahaan jika kebutuhan itu

dipenuhi[14]. Dalam pengelompokan sales point ini dibagi menjadi tiga kategori yaitu

1. Sales point 1,0 jika tidak menguntungkan bagi perusahaan
2. Sales point 1,2 jika cukup menguntungkan bagi perusahaan.

3. Sales point 1,5 jika sangat menguntungkan bagi perusahaan mengalami penurunan kepuasan pelayanan yang dapat dilihat pada Tabel 9. Berikut merupakan sales point dari tiap atribut untuk kedua klinik yang atributnya

Tabel 9. Sales Point

No	Atribut Pelayanan	Sales Point
2	Penerangan memadai dalam ruang pelayanan	1.20
5	Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman	1.50
6	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	1.50
7	Biaya pelaksanaan kesehatan yang diberikan pada pasien terjangkau	1.50
8	Lamanya waktu pemeriksaan	1.50
9	Pemberian pelayanan secara profesional dan benar	1.50
10	Pemberian pelayanan secara adil	1.20
11	Daya tangkap tenaga medis terhadap keluhan pasien	1.50
12	Kemudahan dalam menemui tenaga medis	1.00
13	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien	1.50
14	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menjelaskan hasil pemeriksaan	1.50
15	Keramahan tenaga medis dalam melayani pasien	1.50
16	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	1.50
18	Kejelasan informasi pelayanan	1.20
19	Sarana untuk mengetahui keluhan dan saran pasien	1.50
20	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	1.50
21	Kesabaran tenaga medis dalam mendengarkan keluhan pasien	1.50

g) Raw Weight dan Normalized Raw Weight

Setelah diketahui nilai *Importance level of what, improvement ratio* dan *sales point* maka dilakukan perhitungan *raw weight* dan *normalized raw weight* yang menunjukkan seberapa besar perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh klinik [15].

Raw weight = importance to customers x improvement ratio x sales point(5)
 Hasil dari perhitungan *raw weight* dan *normailized raw weight* dapat dilihat pada tabel 10 dan 11.

Tabel 10. Raw Weight dan Normalized Raw Weight Klinik Jantung

No	Atribut Pelayanan	Raw Weight	Normalized Raw Weight
2	Penerangan memadai dalam ruang pelayanan	1.20	0.004
5	Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman	16.00	0.050



6	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	17.60	0.055
7	Biaya pelaksanaan kesehatan yang diberikan pada pasien terjangkau	6.10	0.019
8	Lamanya waktu pemeriksaan	6.40	0.020
9	Pemberian pelayanan secara profesional dan benar	26.90	0.084
10	Pemberian pelayanan secara adil	12.20	0.038
11	Daya tangkap tenaga medis terhadap keluhan pasien	17.00	0.053
12	Kemudahan dalam menemui tenaga medis	13.40	0.041
13	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien	10.30	0.032
14	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menjelaskan hasil pemeriksaan	16.60	0.052
15	Keramahan tenaga medis dalam melayani pasien	12.70	0.039
16	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	5.50	0.017
18	Kejelasan informasi pelayanan	4.10	0.013
19	Sarana untuk mengetahui keluhan dan saran pasien	30.60	0.095
20	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	9.90	0.031
21	Kesabaran tenaga medis dalam mendengarkan keluhan pasien	16.20	0.050

Tabel 11. Raw Weight dan Normalized Raw Weight Klinik Kandungan

No	Atribut Pelayanan	Raw Weight	Normalized Raw Weight
2	Penerangan memadai dalam ruang pelayanan	4.30	0.013
5	Memiliki ruang tunggu yang cukup dan nyaman	9.80	0.031
6	Jadwal pelayanan yang tepat waktu	10.70	0.033
7	Biaya pelaksanaan kesehatan yang diberikan pada pasien terjangkau	5.30	0.016
8	Lamanya waktu pemeriksaan	3.70	0.011
10	Pemberian pelayanan secara adil	6.80	0.021
11	Daya tangkap tenaga medis terhadap keluhan pasien	16.60	0.051
12	Kemudahan dalam menemui tenaga medis	3.90	0.012
13	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien	4.60	0.014
14	Kemampuan dan kecekatan tenaga medis dalam menjelaskan hasil pemeriksaan	10.60	0.033
16	Kejelasan petugas dalam memberikan informasi	4.00	0.013
18	Kejelasan informasi pelayanan	3.10	0.010
19	Sarana untuk mengetahui keluhan dan saran pasien	13.50	0.042
20	Kemudahan dalam mendapatkan informasi	2.90	0.009

4. Kesimpulan dan Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan , didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada klinik jantung dari 21 atribut pelayanan yang teridentifikasi terdapat 4 atribut pelayanan yang melebihi harapan dari pasien.
2. Pada klinik kandungan dari 21 atribut pelayanan yang teridentifikasi terdapat 7 atribut pelayanan yang melebihi harapan pasien.
3. Upaya perbaikan yang harus dilakukan terhadap dua klinik yang mengalami penurunan kualitas pelayanan selama 4 semester terakhir adalah sebagai berikut :
 - a) Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan dengan level skor kepentingan respon teknis (730,14) atau berkontribusi sebesar 31% dalam usulan perbaikan.
 - b) *Briefing* orientasi kualitas pada tenaga medis level skor kepentingan respon teknis (430,55) atau berkontribusi sebesar 18% dalam usulan perbaikan.
 - c) Program tenaga medis dan petugas teladan/terbaik level skor kepentingan respon teknis (361,26) atau berkontribusi sebesar 15% dalam usulan perbaikan.

5. Daftar Pustaka

- [1] M. Mahfudhoh and I. Muslimin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon," *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 8, no. 1, pp. 39–46, 2020, doi: 10.37641/jimkes.v8i1.310.
- [2] A. Alim, N. Tangdilambi, and A. Badwi, "Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar)," *J. Manaj. Kesehat. Yayasan RS.Dr. Soetomo*, vol. 5, no. 2, p. 165, 2019, doi: 10.29241/jmk.v5i2.164.
- [3] K. Oktafianto, N. Ariyani, and R. Awanda, "Penerapan Quality Function Deployment (Qfd) untuk Meningkatkan Kualitas Ayam Geprek di Lingkup Universitas PGRI Ronggolawe (Unirow) Tuban," *MathVisioN*, vol. 01, no. 01, pp. 30–38, 2019.
- [4] A. Setianingsih and A. S. Susanti, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit 'S,'" *Menara Med.*, vol. 4, no. 1, pp. 22–27, 2021.
- [5] L. Olga and L. Rudihartati, "Implementasi Quality Function Deployment (QFD) dalam Upaya Peningkatan Kualitas Produk Udag Beku (Studi Kasus PT. X)," *Pros. Semin. Nas. Darmajaya*, vol. 1, pp. 194–205, 2020.
- [6] N. Dyana, "Analisis Qfd (Quality Function Deployment) Untuk Perbaikan Produk Thai Tea Merek Kaw-Kaw Di Ukm Waralaba Di Landungsari, Malang," *J. Valtech (Jurnal Mhs. Tek. Ind.)*, vol. Vol. 3 No., no. 2, pp. 153–159, 2020.
- [7] J. M. Maligan, M. A. Dwisaputra, and S. A. Mustaniroh, "PENGEMBANGAN PRODUK KOPI PREMIUM DENGAN METODE QFD SEBAGAI PRODUK UNGGULAN KELOMPOK TANI KOPI MAKMUR ABADI Development of Premium Coffee Product Using QFD Method as The Leading Product of Makmur Abadi Coffee Farmers Group," *J. Pangan dan Agroindustri*, vol. 8, no. 4, pp. 185–196, 2020.
- [8] R. Lestari, S. Wardah, and K. Ihwan, "Analisis Pengembangan Pelayanan Jasa Tv Kabel Menggunakan Metode Quality Function Deployment (Qfd)," *Jisi J. Integr. Sist. Ind.*, vol. 7, no. 1, pp. 57–63, 2020.
- [9] M. Basuki, S. Aprilyanti, A. Azhari, and E. Erwin, "Perancangan Ulang Alat Perontok Biji Jagung dengan Metode Quality Function Deployment," *J. INTECH Tek. Ind. Univ. Serang Raya*, vol. 6, no. 1, pp. 23–30, 2020, doi: 10.30656/intech.v6i1.2196..
- [10] I. Siregar and K. Adhinata, "Perancangan Produk Tempat Tisu Multifungsi Dengan Menggunakan Quality Function Deployment (Qfd)," *J. Sist. Tek. Ind.*, vol. 19, no. 2, pp. 21–29, 2018, doi: 10.32734/jsti.v19i2.370.
- [11] S. Lestariningsih and J. Jono, "Penggunaan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Dalam Redesain

- Kompur Batik Elektrik
“Ekombatrik”,” *J. Rekayasa Ind.*,
vol. 1, no. 1, pp. 1–12, 2019, doi:
10.37631/jri.v1i1.58.
- [12] A. L. Hakim, “Analisis Kualitas
Layanan dengan Metode Quality
Function Deployment (QFD) pada J&T
Express (Studi Kasus: J&T Express,
Cabang Benowo-Surabaya),” *J.
MATRIK*, vol. XVIII, no. 1, pp. 11–20,
2017.
- [13] S. Supartiningsih, “Kualitas Pelayanan
an Kepuasan Pasien Rumah Sakit:
Kasus Pada Pasien Rawat Jalan,” *J.
Medicoeticolegal dan Manaj. Rumah
Sakit 10.18196/jmmr.2016*, vol. 6, no.
1, pp. 9–15, 2017, doi:
10.18196/jmmr.6122.
- [14] Saeful Nurochim, N. R. As’ad, and A.
N. Rukmana, “Perancangan Produk
Waistbag dengan Menggunakan
Metode Quality Function Deployment
(QFD),” *J. Ris. Tek. Ind.*, vol. 1, no. 1,
pp. 1–13, 2021, doi:
10.29313/jrti.v1i1.91.
- [15] A. Priyono and A. Yulita, “Integrating
Kano Model and Quality Function
Deployment for designing service in
hospital front office,” *Intang. Cap.*, vol.
13, no. 5, pp. 923–945, 2017, doi:
10.3926/ic.1001.

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

