

Usulan perbaikan kualitas pelayanan Rumah Sakit St. Carolus dengan menggunakan matriks house of quality

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20247706&lokasi=lokal>

Abstrak

Di tengah persaingan yang semakin ketat, rumah sakit sebagai industri jasa yang memberikan pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang berkualitas supaya konsumen merasa puas. Dengan demikian konsumen akan kembali menggunakan pelayanan rumah sakit tersebut dan mendatangkan keuntungan/laba bagi rumah sakit. Rumah sakit St Carolus sebagai salah satu rumah sakit yang besar perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memenangkan persaingan. Kualitas suatu pelayanan didefinisikan oleh konsumennya sehingga pihak rumah sakit perlu mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen, Quality Function Deployment adalah suatu metode untuk perencanaan dan pengembangan produk terstruktur yang memungkinkan tim pengembang untuk menentukan dengan jelas kebutuhan dan keinginan konsumen dan kemudian mengevaluasi tiap kemampuan produk atau jasa secara sistematis dengan melihat dampaknya dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Dengan membangun matriks House of Quality (HOQ) diharapkan pihak rumah sakit mendapatkan gambaran mengenai atribut kebutuhan konsumen prioritas dan dapat mengambil tindakan operasional yang tepat. Voice of Customer didapatkan dari studi literatur dan wawancara dengan pihak rumah sakit. kemudian dilakukan pengukuran harapan dan kepuasan konsumen terhadap pelayanan rumah sakit melalui penyebaran kuesioner. Atribut kebutuhan dan Keinginan konsumen kemudian diterjemahkan ke dalam rencana teknis perusahaan. Setelah matriks HOQ selesai dibuat maka dilakukan analisa terhadap keseluruhan...