

# Upaya peningkatan kualitas pelayanan unit rawat jalan rumah sakit umum daerah dengan metode integrasi serqual dan kano kedalam quality function deployment = Efforts to improve quality of services of outpatient unit district general hospital with integration method servqual and kano model to the quality function deployment

Nurul Fikri Maulana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20250048&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Peningkatan kualitas pada unit rawat jalan rumah sakit umum daerah diperlukan untuk meningkatkan daya saing rumah sakit, meningkatkan pendapatan rumah sakit, serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Penelitian yang dilakukan ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu Propinsi Riau, dengan menggunakan metode gabungan Servqual, Kano Model, dan Quality Function Deployment (QFD).

Dari hasil penelitian diperoleh 23 atribut pelayanan yang merupakan kebutuhan pengguna jasa unit rawat jalan RSUD Rokan Hulu tersebut. Dengan mengintegrasikan metode Servqual dengan Kano Model ke dalam QFD, maka diperoleh hasil akhir yaitu House Of Quality Level 1. Dengan melihat House of Quality tersebut, maka 5 hal terutama yang perlu dilakukan pihak rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah: peningkatan pada: penyelenggaraan pendidikan dan latihan, orientasi kualitas untuk staff baru, pengembangan rumah sakit, monitoring dan evaluasi, reward bagi petugas layanan teladan/terbaik.

.....Improving quality at the outpatient unit of a general hospital district is required to improve the competitiveness of hospitals, improve hospital revenue and improve customer satisfaction on the quality of hospital services. This research was conducted as an effort to improve service quality in hospital outpatient units of Rokan Hulu in Riau Province, using a combined method of SERVQUAL, Kano Model and Quality Function Deployment (QFD).

The results were obtained 23 attributes of service that represents the needs of service patients of outpatient unit of the Hospital Rokan Hulu. By integrating the SERVQUAL method with the Kano model into QFD, the end result is House Of Quality Level 1. By looking at the House of Quality, the five things that need to be done especially in the hospitals to improve the quality of service were: an increase in: providing education and training, quality orientation for new staff, hospital development, monitoring and evaluation, rewards for exemplary service or best officer.