

# Desain dan rencana mutu pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit QADR Tangerang tahun 2011-2016 dengan metode SERVQUAL-QFD (quality function deployment) = Design and plan of service quality at outpatient unit at QADR hospital 2011- 2016 using SERVQUAL-QFD (quality function deployment) method

Krisnawanti Iswandari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20282417&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dalam usaha untuk meningkatkan mutu pelayanan di rumah sakit QADR Tangerang khususnya unit rawat jalan adalah dengan mendengarkan suara pelanggan yang menggunakan Metode SERVQUAL ? Quality Function Deployment (QFD). Metode SERVQUAL yang terfokus dalam lima dimensi mutu yaitu keandalan, keyakinan, responsif, empati dan berwujud merupakan dasar dalam pembuatan rumah mutu penyebaran fungsi berkualitas/QFD. Selanjutnya desain mutu pelayanan dimasukkan dalam rumah mutu, yang merupakan salah satu alat manajemen mutu yang sudah terbukti dan banyak digunakan di negara maju sebagai alat untuk menterjemahkan suara pelanggan ke dalam bahasa teknis.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang desain mutu pelayanan di unit rawat jalan rumah sakit QADR dengan berdasarkan suara pelanggan menggunakan metode SERVQUAL?QFD. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan responden sebanyak 100 pelanggan eksternal, dan 50 responden dari bagian manajemen dan petugas rawat jalan.

Hasil akhir rumah mutu adalah (1). RS QADR memiliki sistem komunikasi yang baik, (2) Kerjasama dalam memberikan pelayanan yang efektif, (3) Interaksi dan evaluasi rutin antara manajemen, petugas dan pelanggan, (4) Identifikasi kebutuhan dan harapan pelanggan, (5) Promosi yang dilakukan RS QADR.

.....In term to elevate service quality in QADR Hospital particularly its outpatient unit with involving voice of customer is using SERVQUAL ? Quality Function Deployment (QFD) method. SERVQUAL method is focusing into five dimensions of service quality; Realiability, Assurance, Responsiveness, Empathy and Tangibles, which are the based for making House of Quality in Quality Function Deployment (QFD). QFD is a part of quality management that has been used by some developed countries to translate voice of customer both internal and external into technical aspect of services.

This research's purpose is designing a service quality in outpatient unit of QADR Hospital based on voice of customer using SEVQUAL-QFD method. This research used both quantitative and qualitative approaches, designed toward 100 respondents (external customers) and 50 internal customers (managements and outpatient staffs).

The results of House of Quality produces the following priorities: (1). Improving QADR Hospital organization?s communication, (2). Cooperation, in term to deliver efective services, (3). Interaction and evaluation routinely amongst managemenst, outpatient staffs and customers, (4). Identification of customers need and expectation, (5). Promotion of QADR Hospital.