

## **Desain Mutu Pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Maba Dengan Pendekatan Metode SERVQUAL-QFD**

Mangunsong, Emmy Ridhawaty

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=131077&lokasi=lokal>

---

### **Abstrak**

ABSTRAK Mutu pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan dengan kenyataan yang diterima pelanggan. Pelanggan disini terbagi dua yaitu pelanggan eksternal dan pelanggan internal. Pelanggan eksternal adalah masyarakat (individu atau kelompok) atau institusi pengguna jasa pelayanan kesehatan sedangkan pelanggan internal adalah mereka yang bekerja di institusi pelayanan tersebut. Peningkatan mutu pelayanan sangat dibutuhkan agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan eksternal dan internal di unit rawat jalan RSUD Maba berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan juga untuk mengetahui desain mutu pelayanan dengan menggunakan metode SERVQUAL-QFD. Penelitian ini merupakan penelitian cross sectional dengan metode kuantitatif dan kualitatif. Jumlah sampel pada pelanggan eksternal yaitu 125 sampel dan pelanggan internal 30 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan pelanggan eksternal berdasarkan skor SERVQUAL terbesar terletak pada dimensi keandalan. Kebutuhan pelanggan internal terbesar yang tertuang dalam aspek teknis pelayanan adalah pengangggaran keuangan yang tepat sesuai dengan kebutuhan. Hasil pengembangan desain rumah mutu QFD didapatkan prioritas pertama pada aspek fokus pada kebutuhan pelanggan. Kata Kunci : mutu pelayanan, SERVQUAL, QFD, desain rumah mutu Quality of service is defined as the difference between expectation and reality received by the customer. Customers here are divided into two: external customers and internal customers. External customers are communities (individuals or groups) or institutions of users of health care services, internal customers are those who work in the service institution. Improved quality of service is needed to meet customer expectations. This study aims to determine the needs of external and internal customers in the outpatient unit RSUD Maba based on five dimensions of SERVQUAL and also to know the design of service quality using SERVQUAL-QFD method. This research is a cross sectional research with quantitative and qualitative methods. The number of samples on external customers are 125 samples and internal customers 30 samples. The results show that the external customer needs based on the largest SERVQUAL score lies in the dimensions of reliability. The greatest internal customer requirement as stated in the technical aspects of service is the appropriate financial budgeting according to need. The result of the development of QFD quality house design got the first priority on the focus aspect on customer requirement. Keyword : service quality, SERVQUAL, QFD, house of quality