

Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Instalasi Rawat Inap Dengan Gabungan Metode SERVQUAL, *Importance Performance Matrix* Dan Kano Model Ke Dalam Quality Function Deployment
(Studi Kasus Instalasi Rawat Inap RS Panti Wilasa Citarum Semarang)

NAMA : NITA TRISNAWATI
NIM : L2H 607 049

ABSTRAK

RS Panti Wilasa Citarum Semarang merupakan rumah sakit milik swasta, sehingga dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya supaya keberadaan rumah sakit tersebut dapat sesuai dengan fungsinya di masyarakat. Berdasarkan laporan evaluasi survei kepuasan pelanggan pada tahun 2007 sampai tahun 2010 rata-rata indeks pelayanan RS Panti Wilasa Citarum tersebut belum maksimal yaitu terjadi penurunan dan masih kurang dari 70 %. Hal ini masih jauh dari target yang ingin dicapai yaitu sebesar 80 %. Sehingga pihak rumah sakit perlu melakukan peningkatan kualitas didasarkan pada keinginan pelanggan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan ekspektasi dari pelayanan instalasi rawat inap, mengetahui tingkat kepuasan pasien dan memberikan urutan prioritas perbaikan kualitas pelayanan RS Panti Wilasa Citarum .

Metode pengolahan data dalam penelitian ini adalah dengan menggabungkan Metode SERVQUAL, *Importance Performance Matrix*, Model Kano pada *Quality Function Deployment*. Berdasarkan hasil penelitian memperlihatkan kesenjangan terbesar untuk GAP 1 dan GAP 5 terdapat pada dimensi *Responsiveness*. Selain itu dari 33 variabel yang diteliti terdapat 14 variabel yang harus diperbaiki yang akan menjadi customer needs pada *house of quality* yaitu berdasarkan nilai gap 1 dan gap 5 yang menunjukkan angka negatif, yang termasuk dalam kuadran I pada *Importance Performance Matrix*, dan termasuk kategori *Must-be* pada model kano.

Dari hasil analisa dengan QFD terdapat 20 respon teknis dengan urutan prioritas perbaikan yaitu pelatihan *customer service excellent*; penetapan standar ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan; penambahan petugas dan sarana prasarana; Penambahan fasilitas pelayanan; penambahan fasilitas pendukung yang lengkap; penyempurnaan dan pengembangan SOP; penambahan fasilitas ruang kamar; penyempurnaan serangga secara teratur; penambahan fasilitas medis kedokteran dan penunjang medis yang sesuai dengan kemajuan teknologi; penerapan pelayanan pasien tanpa membedakan status; menu makanan ditambah agar lebih bervariasi; penetapan dan pemberlakuan jadwal piket; melakukan pertemuan atau rapat komite medik secara teratur; penyesuaian biaya pengobatan; pemberian *reward* dan *punishment*; petugas keamanan melakukan patroli secara rutin; Pemasangan kamera CCTV; pengecekan jadwal pemeriksaan secara rutin; pengadaan kotak saran; perawatan fasilitas medis maupun non medis

Kata kunci : SERVQUAL, *Importance Performance Matrix*, model kano, QFD