

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS MUTU PELAYANAN MEDIS DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT XYZ DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD)

Jasmine Yulyandi¹, Ahmad Munandar²

^{1,2}Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sangga Buana,
Jl. PHH Mustofa No 68, Bandung 40124

Abstrak

Rumah Sakit XYZ merupakan sebuah rumah sakit yang mengkhususkan diri dalam bidang pelayanan spesialisasi kebidanan, penyakit kandungan, dan kesehatan anak, ditunjang dengan unit-unit pelayanan spesialisasi lainnya. Dalam pelaksanaannya terdapat masalah yang timbul dari penyedia jasa layanan medis yang dapat mengakibatkan turunnya minat dari pasien untuk datang dan menggunakan jasa pelayanan medis yang ditawarkan. Metode *Quality Function Deployment* merupakan mekanisme terstruktur untuk menentukan kebutuhan pelanggan dan menerjemahkan kebutuhan-kebutuhan tersebut ke dalam kebutuhan yang lebih relevan, dimana masing-masing area fungsional dan level organisasi dapat mengerti dan bertindak di Rumah Sakit khususnya bagian IGD dengan menggunakan matriks *House Of Quality* (HOQ). Hasil evaluasi persyaratan pelanggan prioritas 1 adalah pengetahuan dan kemampuan dokter, pemeriksaan dan pengobatan teliti dan tepat, dokter memberikan keterangan yang jelas, perhatian terhadap keluhan pasien, dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan, penampilan fisik dokter dan perawat saat bertugas dan prioritas 2 adalah dokter dan perawat selalu siap saat dibutuhkan, prosedur pelayanan dokter mudah dimengerti, keterampilan dokter, kecepatan dokter, perhatian khusus kepada setiap pasien, perasaan nyaman atas pelayanan dokter, pelayanan yang sama kepada semua pasien, menghormati hak dan pendapat pasien. Hasil evaluasi persyaratan teknik prioritas 1 adalah training layanan excellence. Prioritas 2 adalah menekankan komunikasi terapeutik. Prioritas 3 adalah evaluasi kompetensi. Prioritas 4 adalah pelatihan dan seminar. Prioritas 5 adalah pemberian reward. Prioritas 6 adalah Penambahan jumlah dokter dan perawat. Prioritas 7 adalah penataan jadwal kerja. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa hubungan antara persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik memiliki hubungan yang kuat dan hubungan sedang.

Kata kunci: Rumah sakit *Quality Function Deployment* (QFD), *House Of Quality* (HOQ), IGD

Abstract

[Efforts To Improve The Quality Of Medical Services In XYZ Hospital Emergency Installation With Quality Function Deployment (QFD) Method] XYZ Hospital is a hospital that specializes in obstetrics, gynecology, and child health services, supported by other specialist service units. In its implementation, some problems arise from medical service providers which can result in decreased interest from patients to come and use the medical services offered. The *Quality Function Deployment* method is a structured mechanism for determining customer needs and translating these needs into more relevant needs, where each functional area and organizational level can understand and act in the Hospital, especially the ER section by using the *House Of Quality* (HOQ) matrix. The results of the evaluation of priority 1 customer requirements are the knowledge and ability of doctors, careful and precise examination and treatment, doctors provide clear information, attention to patient complaints, doctors and nurses are friendly and polite, the physical appearance of doctors and nurses on duty and priority 2 is doctors and nurses are always ready when needed, doctor's service procedures are easy to understand, doctor's skills, doctor's speed, special attention to each patient, comfortable feeling on doctor's service, equal service to all patients, respecting the rights and opinions of patients. The result of the evaluation of the technical requirements of priority 1 is service excellence training. Priority 2 is to emphasize therapeutic communication. Priority 3 is competency evaluation. Priority 4 is training and seminars. Priority 5 is the provision of rewards. Priority 6 is to increase the number of doctors and nurses. Priority 7 is the arrangement of the work schedule. The results of this study indicate that the relationship between customer requirements and technical requirements has a strong relationship and a moderate relationship.

Keywords: Hospital, *Quality Function Deployment* (QFD), *House Of Quality* (HOQ), IGD

Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

1. Pendahuluan

Di dalam melakukan pelayanan, kualitas pelayanan ialah faktor yang sangat penting yang harus dilakukan. Pelayanan yang dilakukan pada bidang jasa contohnya ialah pelayanan kesehatan. Pelayanan kesehatan yang baik harus memuaskan setiap pemakai (pelanggan) jasa pelayanan kesehatan, yang disesuaikan dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk, juga sesuai dengan standar kode etik profesi (Azrul 2010). Rumah sakit merupakan salah satu sarana yang mempunyai peran penting dalam memberikan pelayanan kesehatan.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) digunakan oleh setiap rumah sakit ketika menjalankan fungsinya sebagai institusi yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat. Terdapat tiga kriteria rumah sakit yang telah ditetapkan oleh kementerian kesehatan dengan masing-masing tolok ukur, yaitu penyelenggaraan manajemen seperti efisiensi, jangkauan pelayanan masyarakat (cakupannya), serta mutu pelayanan medis dan perawatan (Joby 1992).

Mutu pelayanan medis yang diutamakan adalah dengan cara meningkatkan kepuasan pelanggan atau pasien (Anon 1981). Setiap pasien selalu mengharapkan agar mendapatkan pelayanan medis yang optimal sesuai dengan yang mereka inginkan. Hal semacam ini apabila tidak langsung direspon oleh pihak perusahaan atau Rumah Sakit akan mengakibatkan turunnya minat dari pasien untuk datang dan menggunakan jasa pelayanan medis yang ditawarkan (Kotler 2012). Sehingga, permasalahan dalam kepuasan pasien ini menjadi salah satu faktor utama untuk memenangkan kompetisi dengan penyedia jasa layanan medis lainnya.

Instalasi Gawat Darurat (IGD) merupakan salah satu mutu pelayanan di rumah sakit yang perlu diperhatikan. Pelayanan di IGD dapat disebut juga dengan ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah sakit, karena harus memberikan pelayanan medis selama 24 jam. Selain itu, IGD merupakan bagian yang menyediakan penanganan pertama bagi pasien yang menderita sakit dan cedera.

Oleh karena itu, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Berkaitan dengan jasa pelayanan kesehatan tersebut, maka *Quality Function Deployment* (QFD) merupakan salah satu cara yang tepat untuk digunakan, sebab fokus QFD adalah pada konsumen atau pelanggan (Becker, Berry, and Parasuraman 1992). Selain itu, QFD merupakan metodologi yang terkenal yang didesain untuk pengembangan produk yang berorientasi pelanggan (Gunther 2000).

Beberapa penelitian sebelumnya yang

menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD):

1. Marito Magdalena¹, Ir. Sugih Arto P, MM, Ir. Rosnani Ginting, MT, PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) DI RUMAH SAKIT XYZ. Penelitian ini bertujuan memberikan pelayanan yang bertujuan untuk sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Metode yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dengan dimensi kualitas pelayanan kesehatan untuk menentukan variabel kebutuhan pelanggan yang tidak terpenuhi dengan *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu dengan pembentukan matriks House of Quality (HOQ) yang memiliki Tingkat Kepentingan Relatif tertinggi. *Quality Function Deployment* (QFD) digunakan untuk merancang usulan perbaikan pelayanan rumah sakit sesuai voice of customer (Anon 2013).
2. Wegig Widjanarko, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA 2016, *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) MUTU PELAYANAN MEDIS DI INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM 'AISYIYAH PONOROGO*. Penelitian ini bertujuan menyusun strategi peningkatan mutu pelayanan medis di Instalasi Gawat Darurat RSUD Aisyiyah Ponorogo dalam rangka mencapai mutu layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan mengukur tingkat kepentingan (harapan) pasien terhadap layanan medis di instalasi gawat darurat.

Penelitian ini difokuskan pada Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (QFD).

2. Metode Penelitian

Langkah-langkah pada penelitian ini terbagi menjadi beberapa tahap, yaitu:

A. Tahap Pendahuluan

Tahap pendahuluan meliputi studi literatur, studi lapangan, identifikasi permasalahan, rumusan masalah yang dihadapi, serta penentuan tujuan penelitian.

B. Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

a) Pengumpulan Data

1. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data kuisioner untuk menganalisa tingkat kepentingan dan tingkat persepsi pasien dan keluarga pasien terhadap layanan medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ.

2. Metode Observasi adalah metode dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara teliti dan sistematis atas gejala-gejala yang sedang diteliti. Wawancara dengan dokter atau perawat untuk

*Penulis Korespondensi.

E-mail: amunandar70@gmail.com

Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

mengetahui respon apa yang akan dilakukan dengan hasil penelitian tersebut (*Focus Group Discussion*).

b) Pengolahan Data

1. Metode Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini, teknik sampling yang digunakan ialah *Convenience Sampling* atau cara yang dipermudah, yaitu dengan cara memilih pasien atau keluarga pasien yang dirasa paling mudah memberikan informasi yang dibutuhkan (Husein Umar 2013). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah orang-orang yang berkunjung ke IGD Rumah Sakit XYZ. Sementara yang menjadi sampel adalah pasien atau keluarga pasien yang berkunjung ke IGD Rumah Sakit XYZ pada saat penelitian dilakukan dan bersedia untuk diwawancarai.

2. *Quality Function Deployment* (QFD) dengan *House of Quality* (HOQ)

Quality Function Deployment merupakan sebuah alat perencanaan yang digunakan untuk memenuhi harapan konsumen terhadap produk. Alat perencanaan utama dalam matriks *Quality Function Deployment* adalah *House of Quality* (HOQ). HOQ menerjemahkan suara konsumen ke dalam persyaratan teknis bagaimana cara organisasi agar dapat memenuhi persyaratan tersebut.

Langkah-langkah dalam penyusunan matriks HOQ adalah sebagai berikut (Besterfield et al. dalam Hamrah 2008):

1. Mendaftarkan persyaratan pelanggan (what).
2. Mendaftarkan persyaratan teknik (how).
3. Mengembangkan matriks hubungan antara persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik.
4. Mengembangkan matriks hubungan antar persyaratan teknik, penilaian kompetitif.
5. Mengembangkan prioritas persyaratan pelanggan.
6. Mengembangkan prioritas persyaratan teknik.

3. Hasil dan Pembahasan

Tahapan yang dilakukan untuk pengolahan data metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan menggunakan *House Of Quality* (HOQ) memiliki beberapa langkah yang harus dikerjakan. Adapun tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

Karakteristik Pasien atau Keluarga Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Hasil penyebaran kuesioner penelitian terhadap 50 orang responden IGD Rumah Sakit XYZ, diketahui bahwa sebanyak 30 orang atau 60% yang sering datang adalah berjenis kelamin perempuan dan sisanya sebanyak 40% adalah laki-laki. Karakteristik pasien atau keluarga pasien berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Pasien atau Keluarga Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	20	40
Perempuan	30	60
Total	50	100

Laki-laki	20	40
Perempuan	30	60
Total	50	100

Karakteristik Pasien atau Keluarga Pasien Berdasarkan Usia

Dalam penelitian ini responden yang dipilih ≥ 17 tahun karena telah memiliki pemikiran yang dewasa dan mampu menjawab pertanyaan kuesioner dengan baik. Dari 50 orang responden, diperoleh informasi bahwa pasien atau keluarga pasien sebagian besar berada pada usia 26-30 tahun yaitu sebanyak 38% dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Pasien atau Keluarga Pasien Berdasarkan Usia

Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
20-25	14	28
26-30	19	38
31-35	14	28
36-40	3	6
41-45	-	-
Total	50	100

Karakteristik Pasien atau Keluarga Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Penelitian terhadap 50 orang responden dapat diperoleh tingkat pendidikan formal yang berbeda-beda. Sebagian besar pasien atau keluarga pasien memiliki tingkat pendidikan formal sarjana sebesar 48%. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Pasien atau Keluarga Pasien Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir

Tingkat Terakhir Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Tidak Sekolah	-	-
SD	2	4
SMP	5	10
SMA	16	32
D3	3	6
S1/S2/S3	24	48
Total	50	100

Karakteristik Pasien atau Keluarga Pasien Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan 50 orang responden diperoleh informasi bahwa sebagian besar memiliki jenis pekerjaan sebagai IRT sebanyak 18 orang atau 36%. Jenis pekerjaan terbesar kedua yaitu pegawai swasta sebanyak 15 orang atau 30%. Berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Pasien atau Keluarga Pasien Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Persentase
PNS	3	6
Pegawai Swasta	15	30

Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Mahasiswa	8	16
Wiraswasta	6	12
IRT	18	36
Total	50	100

Karakteristik Pasien atau Keluarga Pasien Berdasarkan Kunjungan

Berdasarkan 50 orang pasien atau keluarga pasien yang dijadikan responden diperoleh informasi bahwa sebagian besar pasien atau keluarga pasien yang mengunjungi IGD Rumah Sakit XYZ sebanyak ≥ 3 kali atau 86%. Karakteristik pasien atau keluarga pasien berdasarkan kunjungan dijelaskan pada tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Pasien atau Keluarga Pasien Berdasarkan Kunjungan

Kunjungan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
≥ 3	43	86
≤ 3	7	14
Total	50	100

Identifikasi Persyaratan Pelanggan

Identifikasi persyaratan pelanggan dilakukan dengan menggunakan kuesioner kepada pasien atau keluarga pasien Rumah Sakit XYZ. Identifikasi ini dilakukan sebagai langkah pertama dalam membangun matriks HOQ. Setelah persyaratan pelanggan didapat, kemudian pasien atau keluarga pasien menentukan tingkat kinerja dari persyaratan pelanggan tersebut. Persyaratan pelanggan dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Identifikasi Persyaratan Pelanggan

Persyaratan Pelanggan	Tingkat Kepuasan
Dokter dan perawat selalu siap saat dibutuhkan	5
Prosedur pelayanan dokter mudah	5
Pengetahuan dan kemampuan dokter	4
Keterampilan dokter	5
Kecepatan dokter	5
Pemeriksaan dan pengobatan teliti dan tepat	4
Dokter memberikan keterangan yang jelas	4
Perhatian terhadap keluhan pasien	4
Perhatian khusus kepada setiap pasien	5
Dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan	5
Perasaan aman dan nyaman atas pelayanan dokter	5
Pelayanan yang sama kepada semua pasien	5
Menghormati hak dan pendapat pasien	5
Penampilan fisik dokter dan perawat saat bertugas	5

Mendaftarkan Persyaratan Teknik

Mendaftarkan persyaratan teknik akan mempengaruhi satu atau lebih dari persyaratan pelanggan (pasien atau keluarga pasien), maka hal ini

menjadi langkah selanjutnya untuk membangun matriks HOQ. Untuk memperoleh persyaratan teknik dilakukan wawancara dengan dokter ataupun perawat. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan daftar aktivitas teknik (proses) yang dilakukan Rumah Sakit XYZ. Aktivitas teknik (proses) dijelaskan tabel 7.

Tabel 7. Aktivitas Teknik

Persyaratan Teknik	Keterangan
Penambahan jumlah dokter atau perawat	Kegiatan yang dilakukan oleh RS XYZ dalam pemenuhan jumlah tenaga kerja.
Penataan jadwal kerja	Kegiatan penjadwalan setiap waktu agar pelayanan dapat berjalan baik karena jumlah tenaga kerja yang cukup.
Training layanan excellence dan komitmen antar petugas	Kegiatan agar pelayanan yang dilakukan dokter dan perawat sesuai dengan standar Rumah Sakit XYZ.
Evaluasi kompetensi	Kegiatan penilaian atau mengevaluasi hasil kompetensi dokter dan perawat yang telah dilakukan.
Pelatihan dan seminar	Kegiatan pelatihan agar kompetensi yang dilakukan dalam pelayanan dapat terus meningkat.
Menekankan komunikasi antara dokter dan perawat dalam terapetik	Kegiatan komunikasi antara dokter dan perawat dalam melayani pasien.
Pemberian reward atau bonus	Kegiatan pemberian reward atau bonus bagi dokter dan perawat yang telah memberikan hasil terbaik dalam pelayanan kepada pasien.

Pengembangan Matriks Hubungan antara Persyaratan Pelanggan (*What*) dan Persyaratan Teknik (*How*)

Untuk menyusun matriks HOQ, selanjutnya dilakukan langkah membandingkan antara persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik, serta menentukan hubungan antara kedua persyaratan tersebut di dalam matrik *Interrelationship*. Hubungan yang terjadi antara persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik dapat merupakan hubungan yang kuat, sedang, lemah, atau tidak memiliki hubungan sama sekali dan untuk menunjukkan derajat hubungan antara persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik, digunakan simbol sebagai berikut:

● = Sebuah lingkaran penuh hubungan yang kuat, bernilai 9.

○ = Sebuah lingkaran kosong hubungan medium, bernilai 3.



Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

= Sebuah segitiga sebuah hubungan yang lemah, bernilai 1.

□ = Sebuah kotak dibiarkan kosong menunjukkan tidak ada hubungan, 0.

Penilaian Kompetitif Pelanggan

Untuk melihat persyaratan pelanggan sudah terpenuhi serta mengidentifikasi persyaratan pelanggan mana yang perlu perhatian lebih, maka dilakukan penilaian kompetitif. Penilaian kompetitif pelanggan menggunakan skala likert lima tingkat dengan melakukan survei terhadap 50 orang responden sesuai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan. Penilaian kompetitif pelanggan bagi pasien atau keluarga pasien Rumah Sakit XYZ dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Penilaian Kompetitif Pelanggan

Persyaratan Pelanggan	Penilaian Kompetitif	
	IGD	Rawat Inap
Dokter dan perawat selalu siap saat dibutuhkan	5	4
Prosedur pelayanan dokter mudah	5	4
Pengetahuan dan kemampuan dokter	4	5
Keterampilan dokter	5	4
Kecepatan dokter	5	4
Pemeriksaan dan pengobatan teliti dan tepat	4	4
Dokter memberikan keterangan yang jelas	4	5
Perhatian terhadap keluhan pasien	4	4
Perhatian khusus kepada setiap pasien	5	4
Dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan	5	5
Perasaan aman dan nyaman atas pelayanan dokter	5	4
Pelayanan yang sama kepada semua pasien	5	4
Menghormati hak dan pendapat pasien	5	4
Penampilan fisik dokter dan perawat saat bertugas	5	4

Mengembangkan Prioritas Persyaratan Pelanggan

1) Tingkat Kepentingan Pelanggan

Hasil survey tingkat kepentingan dianalisis menggunakan tabulasi deskriptif berupa tabel frekuensi, di mana kriteria dari setiap tingkat kepentingan yang memiliki frekuensi terbanyak merupakan tingkat kepentingan suatu persyaratan pelanggan seperti pada tabel 9.

Tabel 9. Tingkat Kepentingan Pelanggan

Persyaratan Pelanggan	Tingkat
-----------------------	---------

	Kepentingan
Dokter dan perawat selalu siap saat dibutuhkan	5
Prosedur pelayanan dokter mudah	5
Pengetahuan dan kemampuan dokter	5
Keterampilan dokter	5
Kecepatan dokter	5
Pemeriksaan dan pengobatan teliti dan tepat	5
Dokter memberikan keterangan yang jelas	5
Perhatian terhadap keluhan pasien	5
Perhatian khusus kepada setiap pasien	5
Dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan	5
Perasaan aman dan nyaman atas pelayanan dokter	5
Pelayanan yang sama kepada semua pasien	5
Menghormati hak dan pendapat pasien	5
Penampilan fisik dokter dan perawat saat bertugas	5

2) Nilai Sasaran Pelanggan

Berdasarkan hasil wawancara dengan dokter dan perawat Rumah Sakit XYZ dapat diketahui nilai sasaran untuk setiap persyaratan pelanggan. Nilai sasaran setiap persyaratan pelanggan dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Nilai Sasaran Pelanggan

Persyaratan Pelanggan	Penilaian Kompetitif		Nilai Sasaran
	IGD	Rawat Inap	
Dokter dan perawat selalu siap saat dibutuhkan	5	4	4
Prosedur pelayanan dokter mudah	5	4	4
Pengetahuan dan kemampuan dokter	4	5	5
Keterampilan dokter	5	4	4
Kecepatan dokter	5	4	4
Pemeriksaan dan pengobatan teliti dan tepat	4	4	5
Dokter memberikan keterangan yang jelas	4	5	5
Perhatian terhadap keluhan pasien	4	4	4
Perhatian khusus kepada setiap pasien	5	4	4
Dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan	5	5	5

Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Perasaan aman dan nyaman atas pelayanan dokter	5	4	4
Pelayanan yang sama kepada semua pasien	5	4	4
Menghormati hak dan pendapat pasien	5	4	4
Penampilan fisik dokter dan perawat saat bertugas	5	4	5

3) Faktor Skala Kenaikan

Persyaratan pelanggan yang memiliki nilai faktor skala kenaikan di atas satu berarti semakin membutuhkan perbaikan, semakin besar nilai faktor skala kenaikan berarti semakin besar membutuhkan usaha perbaikan. Faktor skala kenaikan dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Faktor Skala Kenaikan

Persyaratan Pelanggan	Faktor Skala
Dokter dan perawat selalu siap saat dibutuhkan	0,8
Prosedur pelayanan dokter mudah	0,8
Pengetahuan dan kemampuan dokter	1,25
Keterampilan dokter	0,8
Kecepatan dokter	0,8
Pemeriksaan dan pengobatan teliti dan tepat	1,25
Dokter memberikan keterangan yang jelas	1,25
Perhatian terhadap keluhan pasien	1
Perhatian khusus kepada setiap pasien	0,8
Dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan	1
Perasaan aman dan nyaman atas pelayanan dokter	0,8
Pelayanan yang sama kepada semua pasien	0,8
Menghormati hak dan pendapat pasien	0,8
Penampilan fisik dokter dan perawat saat bertugas	1

4) Poin Penjualan

Poin penjualan adalah berupa nilai yang sudah ditentukan sebelumnya yaitu 1,0 apabila persyaratan pelanggan tidak menolong dalam pelayanan, nilai 1,2 apabila persyaratan pelanggan cukup menolong dan 1,5 apabila persyaratan pelanggan menolong dalam meningkatkan pelayanan seperti pada tabel 12.

Tabel 12. Poin Penjualan

Persyaratan Pelanggan	Poin Penjualan
Dokter dan perawat selalu siap saat dibutuhkan	1,5
Prosedur pelayanan dokter mudah	1,5
Pengetahuan dan kemampuan dokter	1,2

Keterampilan dokter	1,5
Kecepatan dokter	1,5
Pemeriksaan dan pengobatan teliti dan tepat	1,2
Dokter memberikan keterangan yang jelas	1,2
Perhatian terhadap keluhan pasien	1,5
Perhatian khusus kepada setiap pasien	1,5
Dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan	1,5
Perasaan aman dan nyaman atas pelayanan dokter	1,5
Pelayanan sama kepada semua pasien	1,5
Menghormati hak dan pendapat pasien	1,5
Penampilan fisik dokter dan perawat saat bertugas	1,5

5) Bobot Absolut Persyaratan Pelanggan

Penentuan bobot absolut persyaratan pelanggan berguna sebagai petunjuk dalam fase perencanaan dan pengembangan produk dan pelayanan, seperti dijelaskan pada tabel 13.

Tabel 13. Bobot Absolut Persyaratan Pelanggan

Persyaratan Pelanggan	BA	(%)	Prioritas
Dokter dan perawat selalu siap saat dibutuhkan	6	6,45	2
Prosedur pelayanan dokter mudah	6	6,45	2
Pengetahuan dan kemampuan dokter	7,5	8,06	1
Keterampilan dokter	6	6,45	2
Kecepatan dokter	6	6,45	2
Pemeriksaan dan pengobatan teliti dan tepat	7,5	8,06	1
Dokter memberikan keterangan yang jelas	7,5	8,06	1
Perhatian terhadap keluhan pasien	7,5	8,06	1
Perhatian khusus kepada setiap pasien	6	6,45	2
Dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan	7,5	8,06	1
Perasaan nyaman atas pelayanan dokter	6	6,45	2
Pelayanan yang sama kepada semua pasien	6	6,45	2
Menghormati hak dan pendapat pasien	6	6,45	2
Penampilan fisik dokter dan perawat saat bertugas	7,5	8,06	1

Mengembangkan Urutan Prioritas Persyaratan Teknik

1) Penilaian Kompetitif Teknik

Penilaian Kompetitif teknik dilakukan dengan membandingkan kinerja persyaratan teknik perusahaan dengan pesaingnya, yaitu membandingkan Rumah Sakit XYZ bagian IGD dengan bagian Rawat Inap seperti pada tabel 14.

Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Tabel 14. Penilaian Kompetitif Teknik

Persyaratan Teknik Primer	Penilaian Kompetitif	
	IGD	Rawat Inap
Penambahan jumlah dokter atau perawat	4	5
Penataan jadwal kerja	5	5
Training layanan excellence	5	5
Evaluasi kompetensi	5	5
Pelatihan dan seminar	5	5
Menekankan komunikasi terapeutik	5	5
Pemberian reward atau bonus	4	4

2) Nilai Sasaran Persyaratan Teknik

Nilai sasaran persyaratan teknik diartikan sebagai berapa banyak nilai yang diambil untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan yang dijawab dengan mengevaluasi semua informasi yang dimasukkan ke dalam matriks HOQ, atau nilai yang ditentukan dengan mengevaluasi penilaian dari setiap persyaratan teknik supaya lebih baik dari pada pesaing seperti pada tabel 15.

Tabel 15. Nilai Sasaran Persyaratan Teknik

Persyaratan Teknik Primer	Penilaian Kompetitif		Nilai Sasaran
	IGD	Rawat Inap	
Penambahan jumlah dokter atau perawat	4	5	5
Penataan jadwal kerja	5	5	4
Training layanan excellence	5	5	4
Evaluasi kompetensi	5	5	4
Pelatihan dan seminar	5	5	4
Menekankan komunikasi terapeutik	5	5	5
Pemberian reward atau bonus	4	4	4

3) Derajat Kesulitan

Derajat kesulitan berguna sebagai bahan untuk mengevaluasi kemampuan manajemen mengimplementasikan perbaikan kualitas dari persyaratan teknik yang ada yang dapat dilihat pada tabel 16.

Tabel 16. Derajat Kesulitan

Persyaratan Teknik Primer	Derajat Kesulitan
Penambahan jumlah dokter dan perawat	1

Penataan jadwal kerja	3
Training layanan excellence	3
Evaluasi kompetensi	3
Pelatihan dan seminar	5
Menekankan komunikasi terapeutik	4
Pemberian reward atau bonus	4

4) Bobot Absolut Persyaratan Teknik

Bobot absolut persyaratan teknik diperoleh dari hasil perkalian antara tingkat kepentingan dengan nilai simbol pada matriks hubungan antara persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik. Kemudian semua bobot absolut dijumlahkan, dihitung persentasenya untuk masing-masing persyaratan Teknik, seperti dijelaskan pada tabel 17.

Tabel 17. Bobot Absolut Persyaratan Teknik

Persyaratan Teknik Primer	BA	(%)	Prioritas
Penambahan jumlah dokter dan perawat	105	6,10	6
Penataan jadwal kerja	45	2,61	7
Training layanan excellence	438	25,44	1
Evaluasi kompetensi	306	17,77	3
Pelatihan dan seminar	261	15,16	4
Menekankan komunikasi terapeutik	351	20,38	2
Pemberian reward atau bonus	216	12,54	5

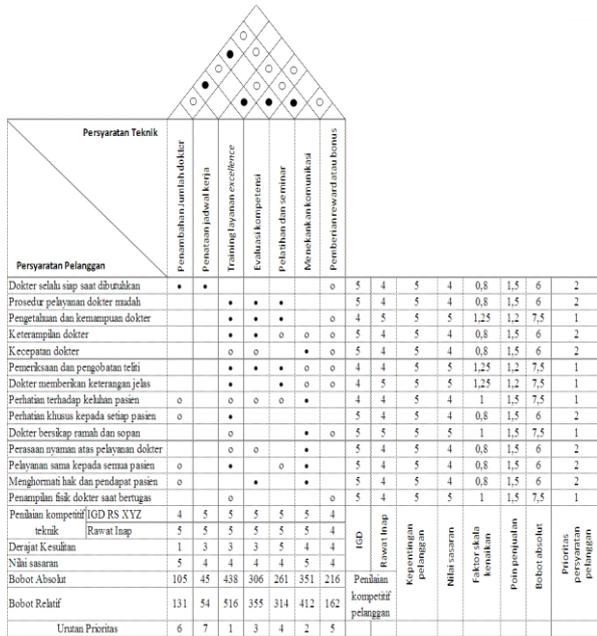
5) Bobot Relatif Persyaratan Teknik

Bobot relatif persyaratan teknik ditentukan dengan mengalikan nilai simbol pada matriks hubungan dengan bobot absolut pada prioritas persyaratan pelanggan dapat dilihat pada tabel 18.

Tabel 18. Bobot Relatif Persyaratan Teknik

Persyaratan Teknik Primer	BR	(%)	Prioritas
Penambahan jumlah dokter dan perawat	131	6,74	6
Penataan jadwal kerja	54	2,78	7
Training layanan excellence	516	26,54	1
Evaluasi kompetensi	355	18,26	3
Pelatihan dan seminar	314	16,15	4
Menekankan komunikasi terapeutik	412	21,19	2
Pemberian reward atau bonus	162	8,33	5

Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)



Gambar 1. House of Quality Control

Analisa dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mengenai kepuasan pelanggan (pasien) terhadap Rumah Sakit XYZ dengan menganalisis berdasarkan karakteristik responden pasien atau keluarga pasien dan matriks HOQ (*House Of Quality Control*).

a. Karakteristik Pasien atau Keluarga Pasien IGD Rumah Sakit XYZ

Dari 50 orang responden pasien atau keluarga pasien, berdasarkan perbedaan jenis kelamin terdapat 30 orang (60%) berjenis kelamin perempuan dan 20 orang (40%) berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan perbedaan usia terdapat 19 orang (38%) berusia 26-30 tahun, 14 orang (28%) berusia 20-25 dan 31-35 tahun dan 3 orang (6%) berusia 36- 40 tahun. Berdasarkan tingkat pendidikan terakhir 24 orang (48%) berpendidikan sarjana, 16 orang (32%) berpendidikan SMA, 5 orang (10%) berpendidikan SMP, 3 orang (6%) berpendidikan D3, 2 orang (4%) berpendidikan SD. Berdasarkan jenis pekerjaan 18 orang (36%) sebagai IRT, 15 orang (30%) sebagai pegawai swasta, 8 orang (16%) sebagai mahasiswa, 6 orang (12%) sebagai wiraswasta, 3 orang (6%) sebagai PNS. Berdasarkan jumlah kunjungan pasien ke IGD Rumah Sakit XYZ 43 orang (86%) ≥ 3 kali kunjungan dan 7 orang (14%) ≤ 3 kali kunjungan.

b. Tahap Pertama HOQ Identifikasi Persyaratan Pelanggan

Berdasarkan hasil pengumpulan data sebelumnya, persyaratan pelanggan yang dapat diidentifikasi adalah

- 1) Dokter dan perawat selalu siap saat dibutuhkan. Pasien atau keluarga pasien memberikan nilai sangat baik terhadap kesediaan dokter dan perawat dalam bertugas.

- 2) Prosedur pelayanan dokter mudah sangat penting untuk dipahami terutama untuk pasien dan keluarga pasien agar tidak terjadi kesalahan persepsi antara dokter dan pasien. Tanggapan ini diberi nilai sangat baik oleh pasien atau keluarga pasien.
- 3) Pengetahuan dan kemampuan dokter dibutuhkan agar tidak terjadi kesalahan dalam pemberian obat dan kekhawatiran kepada pasien dan atas kinerja yang dilakukan oleh IGD Rumah Sakit XYZ pasien atau keluarga pasien menilai baik atas pelayanan yang diberikan.
- 4) Keterampilan dokter sangat diperlukan untuk penanganan lebih terutama pada bagian IGD karena IGD merupakan ujung tombak penanganan pertama di Rumah Sakit. Pasien atau keluarga pasien memberikan penilaian sangat baik.
- 5) Kecepatan dokter dalam menangani pasien adalah daya tanggap dokter atau respon terhadap apa yang dirasakan oleh pasien, maka dari itu pasien memberikan nilai sangat baik atas kinerja dokter dan perawat.
- 6) Pemeriksaan dan pengobatan dokter dilakukan secara teliti dan tepat. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam proses diagnosa yang dilakukan oleh dokter kepada pasien yang sedang ditangani. Pasien memberikan nilai baik atas pelayanan yang didapatkan.
- 7) Dokter memberikan keterangan yang jelas. Hal ini dilakukan agar pasien mengetahui secara jelas mengenai penyakit yang sedang diderita. Pasien menilai pelayanan yang diberikan masih baik untuk dilakukan.
- 8) Perhatian terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien atau keluarga pasien mempunyai nilai baik atas kinerja pelayanan yang telah dilakukan dokter ataupun perawat kepada pasien.
- 9) Dokter dan perawat perlu melakukan perhatian khusus kepada pasien agar pasien merasa tenang dan merasa dihargai atas keluhan yang telah disampaikan kepada dokter maupun perawat. Tanggapan yang diberikan atas hasil kinerja dokter oleh pasien adalah sangat baik.
- 10) Dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan sangat perlu dilakukan karena hal ini adalah hal yang paling utama apabila pasien mendapatkan pelayanan yang tidak baik atau tidak sopan dari perawat atau dokter pasien akan merasa mereka tidak dihargai dan mereka bisa mencari Rumah Sakit yang lebih baik lagi pelayanannya, namun apa yang dilakukan oleh Rumah Sakit XYZ adalah sangat baik.
- 11) Perasaan aman dan nyaman atas pelayanan dokter merupakan hal yang harus selalu dilakukan oleh dokter maupun perawat agar privasi pasien terlindungi atas penyakit yang mereka derita atau rasakan dan responden (pasien) memberikan nilai sangat baik atas pelayanan yang telah dilakukan dokter.

Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

- 12) Pelayanan yang sama kepada semua pasien agar pasien merasakan tidak adanya perbedaan dan pasien akan selalu merasa dihargai, penilaian yang diberikan adalah sangat baik.
- 13) Menghormati hak dan pendapat pasien adalah hal utama yang perlu dokter ataupun perawat lakukan agar pasien merasakan kenyamanan dalam berobat. Penilaian yang diberikan adalah sangat baik.
- 14) Penampilan fisik dokter dan perawat saat bertugas adalah sangat penting karena hal utama yang pasien lihat adalah kelengkapan identitas dan kebersihan karena hal tersebut dapat membuat pasien merasa nyaman. Penilaian pasien terhadap kinerja yang dilakukan dokter dan perawat adalah sangat baik.

c. Tahap Kedua HOQ Mendaftarkan Persyaratan Teknik

Berdasarkan hasil pengumpulan data sebelumnya didapatkan persyaratan teknik. Hal tersebut dilakukan agar kegiatan yang dilakukan oleh Rumah Sakit XYZ dapat berjalan dengan semestinya dengan terpenuhinya jumlah tenaga kerja yang cukup, penataan jadwal kerja agar dokter dan perawat selalu siap saat dibutuhkan, training dilakukan agar pelayanan yang dilakukan dokter dan perawat sesuai dengan standar Rumah Sakit XYZ, evaluasi perlu untuk mengetahui hasil kinerja petugas, kegiatan komunikasi antara dokter dan perawat dibutuhkan agar pelayanan menjadi semakin lebih baik, pemberian reward atau bonus perlu untuk dilakukan agar memberikan motivasi kepada dokter atau perawat untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pasien atau keluarga pasien.

d. Tahap Ketiga HOQ Pengembangan Matriks Hubungan Antara Persyaratan Pelanggan (What) dan Persyaratan Teknik (How)

Berdasarkan hasil pengumpulan data sebelumnya bahwa mutu Rumah Sakit XYZ dan persyaratan teknik memiliki hubungan kuat dan hubungan sedang. Contoh hubungan kuat terjadi antara dokter selalu siap saat dibutuhkan dengan proses penambahan jumlah dokter dan perawat dan penataan jadwal kerja. Contoh hubungan yang sedang terjadi antara perhatian terhadap keluhan pasien dengan melakukan Penambahan jumlah dokter atau perawat, training layanan excellence, evaluasi kompetensi, pelatihan dan seminar.

e. Tahap Ke Empat HOQ Mengembangkan Matriks Hubungan antar Persyaratan Teknik (How)

Matriks hubungan antar teknik atau *correlations* merupakan matriks yang berguna untuk mengidentifikasi persyaratan teknik mana yang saling mendukung dan saling bertentangan satu sama lainnya.

- 1) Penambahan jumlah dokter dan perawat memiliki hubungan kuat dengan persyaratan teknik lainnya

yaitu training layanan excellence dan pelatihan dan seminar. Hubungan sedang dengan persyaratan teknik lainnya yaitu penataan jadwal kerja, evaluasi kompetensi, dan menekankan komunikasi terapeutik.

- 2) Penataan jadwal kerja memiliki hubungan sedang dengan persyaratan teknik lainnya yaitu menekankan komunikasi terapeutik.
- 3) Training layanan excellence memiliki hubungan kuat dengan persyaratan teknik lainnya yaitu evaluasi kompetensi. Hubungan sedang dengan persyaratan teknik lainnya yaitu pelatihan dan seminar, dan menekankan komunikasi terapeutik.
- 4) Evaluasi kompetensi memiliki hubungan kuat dengan persyaratan teknik lainnya yaitu pelatihan dan seminar. Hubungan sedang dengan persyaratan teknik lainnya yaitu menekankan komunikasi terapeutik dan pemberian reward atau bonus.
- 5) Pelatihan dan seminar memiliki hubungan kuat yaitu dengan menekankan komunikasi terapeutik.
- 6) Menekankan komunikasi terapeutik memiliki hubungan sedang dengan pemberian reward atau bonus.

f. Tahap Ke Lima HOQ Penilaian Kompetitif Pelanggan

Berdasarkan hasil pengumpulan data sebelumnya Rumah Sakit XYZ dapat dikategorikan menjadi tiga kategori dalam pemuasan persyaratan pelanggan relatif terhadap bagian rawat inap, yaitu

- 1) Titik Kelemahan (Catch-up position)
Pasien atau keluarga pasien menilai pelayanan yang diberikan bagian Rawat Inap lebih baik dibandingkan dengan bagian IGD. Maka dari itu, Rumah Sakit XYZ bagian IGD harus mengejar ketertinggalan posisinya dalam meraih kepuasan pelanggan. Atribut yang tergolong dalam posisi ini adalah pengetahuan dan kemampuan dokter, dokter memberikan keterangan yang jelas.
- 2) Titik Kekuatan (Position of current strength)
Kebalikan dari kategori pertama, dalam hal ini pasien atau keluarga pasien menilai pelayanan yang diberikan Rumah Sakit XYZ bagian IGD lebih baik dibandingkan bagian rawat inap. Pada posisi ini, Rumah Sakit XYZ bagian IGD harus mempertahankan kepemimpinannya dengan terus mengawasi kinerja dari pesaing dan terus mengembangkan konsep-konsep untuk meningkatkan kepuasan pelanggan (pasien). Atribut tersebut antara lain dokter dan perawat selalu siap saat dibutuhkan, prosedur pelayanan dokter mudah, keterampilan dokter, kecepatan dokter, perhatian khusus kepada setiap pasien, perasaan aman dan nyaman atas pelayanan dokter, pelayanan yang sama kepada semua pasien, menghormati hak dan pendapat pasien, penampilan fisik dokter dan perawat saat bertugas.
- 3) Peluang (Opportunity)
Peluang akan timbul apabila Rumah Sakit XYZ bagian IGD dan Rumah Sakit XYZ bagian Rawat

Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

Inap dinilai sama-sama baik oleh pelanggan. Rumah Sakit XYZ akan mendapatkan nilai tambah dalam sales point apabila bisa memanfaatkan kesempatan untuk meningkatkan kepuasan atribut. Atribut yang tergolong dalam posisi ini adalah pemeriksaan dan pengobatan dokter teliti dan tepat, perhatian terhadap keluhan pasien, dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan.

g. Tahap Ke Enam HOQ Mengembangkan Prioritas Persyaratan Pelanggan

Urutan persyaratan pelanggan dimulai dari persyaratan pelanggan yang memiliki bobot absolut terbesar sampai dengan persyaratan pelanggan yang memiliki bobot absolut terkecil.

- 1) Pengetahuan dan kemampuan dokter, pemeriksaan dan pengobatan teliti dan tepat, dokter memberikan keterangan yang jelas, perhatian terhadap keluhan pasien, dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan, penampilan fisik dokter dan perawat saat bertugas. Dari persyaratan pelanggan diatas menempati urutan perioritas pertama sehingga IGD Rumah Sakit XYZ disarankan unuk memprioritaskan atribut ini dalam rangka peningkatan kualitas layanan IGD Rumah Sakit XYZ.
- 2) Dokter dan perawat selalu siap saat dibutuhkan, prosedur pelayanan dokter mudah, keterampilan dokter, kecepatan dokter, perhatian khusus kepada setiap pasien, perasaan aman dan nyaman atas pelayanan dokter, pelayanan yang sama kepada semua pasien, menghormati hak dan pendapat pasien. Dari persyaratan pelanggan diatas menempati urutan perioritas kedua sehingga IGD Rumah Sakit XYZ disarankan unuk memprioritaskan atribut ini dalam rangka peningkatan kualitas layanan IGD Rumah Sakit XYZ.

h. Mengembangkan Urutan Prioritas Persyaratan Teknik

Berdasarkan hasil pengolahan data sebelumnya, dapat diketahui urutan prioritas prsyartan teknik IGD Rumah Saakit XYZ sebagai berikut:

- 1) Training layanan excellence
Persyaratan teknik yang menempati urutan pertama yaitu Training layanan excellence. Hal ini karena untuk meningkatkan kualitas pelayanan dokter dan perawat agar lebih responsif terhadap keluhan yang disampaikan oleh pasien.
- 2) Menekankan komunikasi terapeetik
Hal ini dilakukan untuk perbaikan komunikasi antara dokter dan perawat saat melakukan pemeriksaan kepada pasien agar pemeriksaan yang dilakukan mendapatkan hasil yang maksimal.
- 3) Evaluasi kompetensi
Prioritas selanjutnya adalah evaluasi kompetensi yang dilakukan untuk mengetahui penilaian kinerja dokter dan perawat saat bertugas.

- 4) Pelatihan dan seminar
Perbaikan proses pelatihan dan seminar dilakukan agar dokter dan perawat bisa meningkatkan ilmu pengetahuan yang didapatkannya dibidang medis dan pelayanan terhadap pasien. Pihak perusahaan selalu mengagendakan kegiatan tersebut agar standar yang telah ditetapkan perusahaan di bidang pelayanan dapat tercapai.
- 5) Pemberian reward atau bonus
Prioritas persyaratan teknik selanjutnya adalah pemberian reward atau bonus. Perbaikan tersebut dilakukan untuk memberikan motivasi petugas kesehatan dalam bekerja dan memaksimalkan kinerjanya untuk dapat meningkatkan pelayanannya kepada pasien.
- 6) Penambahan jumlah dokter atau perawat
Prioritas selanjutnya adalah penambahan jumlah dokter dan perawat. Hal tersebut dilakukan agar kebutuhan pasien dapat terpenuhi dengan tersedianya dokter dan perawat yang memadai sehingga dalam proses pelayanan kepada pasien tidak terganggu.
- 7) Penataan jadwal kerja
Prioritas persyaratan teknik terakhir adalah penataan jadwal kerja. IGD Rumah Sakit XYZ perlu mempertahankan jadwal kerja dengan memperhatikan Sumber Daya Manusia yang tersedia agar proses pelayanan kepada pasien dapat maksimal.

4. Kesimpulan

- 1) Persyaratan pelanggan IGD Rumah Sakit XYZ yang diinginkan dan diharapkan oleh pasien atau keluarga pasien, yaitu dokter dan perawat selalu siap ketika dibutuhkan, prosedur pelayanan dokter yang mudah, pengetahuan dan kemampuan dokter, keterampilan dokter, kecepatan dokter, pemeriksaan dan pengobatan teliti dan tepat, dokter memberikan keterangan yang jelas, perhatian terhadap keluhan pasien, perhatian khusus pada semua pasien, dokter dan perawat bersikap ramah dan sopan, perasaan aman dan nyaman atas pelayanan dokter, pelayanan yang sama kepada semua pasien, menghormati hak dan pendapat pasien dan penampilan fisik dokter dan perawat saat bertugas. Persyaratan teknis IGD Rumah Sakit XYZ adalah penambahan jumlah dokter dan perawat, penataan jadwal kerja, training layanan *excellence*, evaluasi kompetensi, pelatihan dan seminar, menekankan komunikasi terapeetik, pemberian reward atau bonus.
- 2) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan medis, IGD Rumah Sakit XYZ harus memperbaiki pengetahuan dan kemampuan dokter yaitu dengan cara training layanan *excellence*, evaluasi kompetensi, dan pelatihan seminar. Selanjutnya adalah pemeriksaan dan pengobatan dokter teliti dan tepat dengan cara memperbaiki persyaratan teknik training layanan *excellence*, evaluasi kompetensi, pelatihan dan seminar. Untuk

Upaya Peningkatan Kualitas Mutu Pelayanan Medis di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit XYZ dengan Metode *Quality Function Deployment* (QFD)

memperbaiki persyaratan pelanggan dokter memberikan keterangan yang jelas persyaratan teknik yang harus diperbaiki adalah training layanan *excellence*, pelatihan dan seminar. Persyaratan pelanggan selanjutnya adalah perhatian terhadap keluhan pasien dengan memperbaiki persyaratan teknik menekankan komunikasi terapeutik. Persyaratan pelanggan dokter dan perawat selalu siap saat dibutuhkan dengan cara memperbaiki persyaratan teknik penambahan jumlah dokter dan perawat, penataan jadwal kerja. Persyaratan pelanggan prosedur pelayanan dokter mudah dan keterampilan dokter dengan cara memperbaiki persyaratan teknik dengan cara training layanan *excellence* dan evaluasi kompetensi. Persyaratan pelanggan selanjutnya adalah kecepatan dokter dengan memperbaiki persyaratan teknik menekankan komunikasi terapeutik. Persyaratan pelanggan perhatian khusus kepada setiap pasien dengan memperbaiki persyaratan teknik penambahan jumlah dokter dan perawat dan training layanan *excellence*. Persyaratan pelanggan yang terakhir adalah perasaan aman dan nyaman atas pelayanan dokter, pelayanan yang sama kepada semua pasien, menghormati hak dan pendapat pasien dengan cara memperbaiki persyaratan teknik menekankan komunikasi terapeutik.

5. Daftar Pustaka

- Anon. 1981. "The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment." *Health Services Research* 16(2).
- Anon. 2013. "PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) DI RUMAH SAKIT XYZ." *Jurnal Teknik Industri USU* 3(2).
- Azrul, azwar. 2010. *Pengantar Administrasi Kesehatan, Edisi Ke Enam*.
- Becker, Boris W., Leonard L. Berry, and A. Parasuraman. 1992. "Marketing Services: Competing Through Quality." *Journal of Marketing* 56(2). doi: 10.2307/1252050.
- Gunther, Don. 2000. "Quality Function Deployment - How to Make QFD Work for You." *INSIGHT* 3(2). doi: 10.1002/inst.20003255.
- Husein Umar. 2013. "Husein Umar, Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen, 2004." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9).
- Joby, J. 1992. "Patient Satisfaction: The Impact of Past Experience." *Journal of Health Care Marketing* 12(3).
- Kotler, Philip. 2012. "Marketing Management/Philip Kotler, Kevin Lane Keller." *Pearson Education International* 817.