

# Desain kualitas pelayanan instalasi gawat darurat RSUP Sanglah Denpasar dengan metode servqual service quality-QFD (quality function deployment) = Design of service quality in emergency departement of sanglah hospital using servqual service quality-QFD (quality function deployment) methode

Ni Made Ryoko Sugama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20388665&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Intalasi Gawat Darurat (IGD) sebagai wajah terdepan pelayanan di RSUP Sanglah Denpasar membutuhkan sebuah metode untuk meningkatkan kualitas pelayanannya tetapi berdasarkan harapan pelanggan internal dan eksternal (SERVQUAL) kemudian dengan metode QFD yang hasilnya dituangkan ke dalam matriks House Of Quality untuk mengidentifikasi aspek-aspek teknis apa saja yang perlu dipersiapkan untuk menghadapi keinginan pelanggan tersebut serta dibuatkan prioritas terhadap aspek-aspek teknis tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk membuat desain kualitas pelayanan di IGD RSUP Sanglah Denpasar berdasarkan suara pelanggan menggunakan metode SERVQUAL-QFD. Desain penelitian yaitu action research/penelitian tindakan.

Pelanggan eksternal berjumlah 100 orang, pelanggan internal berjumlah 66 orang. Hasil penelitian ini adalah House Of Quality sebagai matrik awal metode QFD yang memperlihatkan nilai kepentingan relatif pelanggan eksternal, nilai kepentingan absolut dan relatif aspek teknis pelanggan internal serta prioritas dari aspek teknis manajemen untuk menghadapi suara pelanggan. 5 besar prioritasnya adalah sebagai berikut : (a) Survei kepuasan pelanggan internal dan eksternal, (b) Sistem Pemasaran berdasarkan analisis situasi rumah sakit (c) Sistem informasi manajemen yang kuat (d) Peningkatan teamwork dan berpikir sistem. (e) Pengadaan penunjang pelayanan yang lengkap dan proses cepat.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah desain kualitas pelayanan yang dapat diterapkan oleh IGD RSUP Sanglah untuk menjawab suara pelanggan adalah dengan melakukan atau membuat program dalam rangka mendukung 5 prioritas aspek teknis tersebut di atas.

.....Emergency Departement as the front gate of service in Sanglah Hospital need a method to elevate service quality that based on internal and external customer expectation (SERVQUAL) or Voice of Customer combine with QFD Methode, the result will be put in the matriks known as House Of Quality. QFD has been used to translate Voice of Customer into technical aspect of service.

The aim of this study is to design service quality in emergency department of Sanglah Hospital based on customer expectation using SERVQUAL-QFD method. This research use action research. Involve 100 respondents (external customer) and 66 internal customer (managements and staff of emergency department).

The result of House of Quality suggest 5 top ranking as priorities. There are: a) Identification of customer internal and external expectation through routine survei. b) Sistem Pemasaran based on situation analysis of Sanglah Hospital. c) Integrity of Management Information Sistem. d) Development of teamwork dan sistem thinking. e) Quick and complete procurement service.

Conclusion of this research is implementation of quality design based on customer voice at Emergency Departement Sanglah Hospital, congruent with 5 priority of technical aspect which has mention above.