

# Desain mutu pelayanan di unit rawat jalan rumah sakit umum daerah Maba dengan pendekatan metode servqual-QFD = Service quality design in outpatient unit general hospital maba area with the approach of servqual-QFD method

Simangunsong, Emmy Ridhawaty, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20477488&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Mutu pelayanan didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan dengankenyataan yang diterima pelanggan. Pelanggan disini terbagi dua yaitu pelangganeksternal dan pelanggan internal. Pelanggan eksternal adalah masyarakat individu ataukelompok atau institusi pengguna jasa pelayanan kesehatan sedangkan pelanganinternal adalah mereka yang bekerja di institusi pelayanan tersebut. Peningkatan mutupelayanan sangat dibutuhkan agar dapat memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan eksternal dan internal di unit rawatjalan RSUD Maba berdasarkan lima dimensi SERVQUAL dan juga untuk mengetahuidesain mutu pelayanan dengan menggunakan metode SERQUAL-QFD. Penelitian ini merupakan penelitian cross sectional dengan metode kuantitatif dan kualitatif.

Jumlahsampel pada pelanggan eksternal yaitu 125 sampel dan pelanggan internal 30 sampel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebutuhan pelanggan eksternal berdasarkan skorSERVQUAL terbesar terletak pada dimensi keandalan. Kebutuhan pelanggan internalterbesar yang tertuang dalam aspek teknis pelayanan adalah penganggaran 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 realityreceived by the customer. Customers here are divided into two external customers andinternal customers. External customers are communities individuals or groups orinstitutions of users of health care services, internal customers are those who work in theservice 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 outpatientunit RSUD Maba based on five dimensions of SERVQUAL and also to know the designof service quality using SERQUAL QFD method. This research is a cross sectionalresearch with quantitative and qualitative methods. The number of samples on externalcustomers are 125 samples and internal customers 30 samples. The results show that theexternal customer needs based on the largest SERVQUAL score lies in the dimensions ofreliability. The greatest internal customer requirement as stated in the technical aspectsof service is the appropriate financial budgeting according to need. The result of thedevelopment of QFD quality house design got the first priority on the focus aspect oncustomer requirement. Keyword service quality, SERVQUAL, QFD, house of quality.