

Evaluasi Layanan Klinik Kesehatan di Kondisi Pandemi Covid-19 dengan Menggunakan Metode Fuzzy AHP dan QFD = Evaluation of Health Clinic Services in Covid-19 Pandemic Conditions Using Fuzzy AHP and QFD Methods

Siregar, Jihan Rihadatul Aisy, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20524458&lokasi=lokal>

Abstrak

Kesehatan menjadi salah satu sektor terpenting di era pandemi ini. Sebuah survei dari firma riset pasar MarkPlus yang dirilis pada Juni 2020 mengungkapkan bahwa 71,8% responden mengatakan mereka tidak pernah ke rumah sakit atau klinik sejak awal pandemi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan meningkatkan pelayanan di sebuah klinik kesehatan di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan klinik Makara UI di Depok sebagai objek penelitian. Penelitian ini menggunakan metode Integration of Analytical Hierarchy Process (AHP) dan quality function deployment (QFD), AHP digunakan untuk mendapatkan preferensi konsumen terhadap layanan klinis secara matematis, QFD digunakan untuk menentukan tindakan korektif dan target pelayanan sesuai kebutuhan pasien. Berdasarkan hasil pembobotan AHP didapatkan 11 kebutuhan pelanggan dan dari studi literatur didapatkan 18 persyaratan teknis yang menjawab kebutuhan pelanggan.

.....Health is one of the most important sectors in this pandemic era. A survey from market research firm MarkPlus released in June 2020 revealed that 71.8% of respondents said they had never been to a hospital or clinic since the start of the pandemic. This study aims to evaluate and improve services at a health clinic during the Covid-19 pandemic. This study uses the Makara UI clinic in Depok and use Analytical Hierarchy Process (AHP) and quality function deployment (QFD) methods, AHP is used to obtain consumer preferences for clinical services mathematically, QFD is used to determine corrective actions and service targets according to patient needs. Based on the results of the AHP weighting, 11 customer needs were obtained and from the literature study 18 technical requirements were found that answered customer needs.