

ABSTRAK

Salah satu sarana pelayanan kesehatan yang mempunyai peran yang sangat penting dan juga memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat adalah rumah sakit. Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik dan berfokus pada kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui pelayanan yang diinginkan, dibutuhkan, dan diharapkan oleh pelanggan, maka dilakukan penelitian kepada pelanggan untuk mengetahui hal tersebut. Sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi antara pelanggan dan juga pihak Rumah Sakit. Selain itu Rumah Sakit dapat memberikan peningkatan kualitas layanan secara tepat. Oleh karena itu, untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan Rumah Sakit Umum XYZ dilakukan penelitian dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). instrumen penelitian yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner yang memiliki 21 kriteria pelayanan. Kuesioner disebarkan di ruang rawat inap. Berdasarkan pembuatan matrik House of Quality diketahui bahwa pelatihan staff memiliki kepentingan relatif terbesar yaitu sebesar 0,311 atau 31,11%. Sehingga menjadi prioritas perbaikan yang perlu dilakukan oleh pihak rumah sakit.

Kata kunci: Rumah Sakit, QFD, HOQ

ABSTRACT

One of the health service facilities that have a very important role and also provide health services to the public is the hospital. Consumer satisfaction can be achieved by providing services with good quality and focus on customer satisfaction. To know the desired service, needed, and expected by customer, then do research to customer to know it. So there is no difference in perception between customers and also the Hospital. In addition Hospital can provide quality improvement of service appropriately. Therefore, to know the wishes and needs of customers of XYZ General Hospital conducted research using the method of Quality Function Deployment (QFD). the research instrument used in this study are a questionnaire that has 21 service criteria. Questionnaires were distributed in the inpatient room. Based on making House of Quality matrix known that staff training has the biggest relative importance that is equal to 0,311 or 31,11%. So a priority improvement that needs to be done by the hospital.

Keywords: Hospital, QFD, HOQ