

## ABSTRAK

**Latar belakang:** Salah satu permasalahan yang sangat mendasar pada lanjut usia adalah masalah kesehatan akibat proses degeneratif. Masalah utama bagi para lanjut usia adalah pemenuhan kebutuhan pelayanan kesehatan, oleh karena itu perlu dikembangkan pelayanan kesehatan yang lebih mengutamakan upaya peningkatan, pencegahan, dan pemeliharaan kesehatan di samping upaya penyembuhan dan pemulihan. Untuk meningkatkan mutu layanan menjadi satu keharusan. Salah satunya adalah dengan mendengarkan suara pelanggan dan pemberi layanan yang kemudian diterjemahkan dalam aspek-aspek teknis mendesain mutu layanan poliklinik Geriatri di rumah sakit YARSI. *Quality Function Deployment* (QFD) dengan matriks *House of Quality* (HoQ), *Quality Deployment*, *Process Planning* dan *Production Planning* merupakan salah satu alat manajemen untuk menterjemahkan suara pelanggan kedalam bahasa teknis sebagai metode desain layanan poli Geriatri di rumah sakit YARSI

**Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk merancang desain mutu pelayanan poliklinik Geriatri dengan metode *Quality Function Deployment* (QFD)

**Metode:** Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus deskriptif dengan rancangan kasus tunggal holistik. Respondennya adalah pasien lansia dan Tim QFD. Data persyaratan pelanggan diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner pada lansia/keluarga. Data persyaratan teknis di peroleh melalui wawancara mendalam dengan menggunakan pedoman wawancara pada Dokter Spesialis Penyakit Dalam, Kepala Instalasi Rawat Jalan dan Supervisor Poliklinik. Persyaratan pelanggan dan persyaratan teknis diterjemahkan pada matriks *House of Quality* (HoQ).

**Hasil:** Dari 319 responden Lansia sebagai pelanggan eksternal berusia 60-70 tahun berjenis kelamin perempuan dengan pendidikan SMA. Dari responden persyaratan pelanggan untuk desain mutu pelayanan Poliklinik Geriatri adalah mengerti kebutuhan lansia, bersikap menolong bagi lansia, respon staf yang cepat dalam melayani, merasa aman dan nyaman selama menunggu. Desain produk pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dan teknik yaitu untuk bersikap menolong bagi pasien maka dibutuhkan petugas yang ramah dan sikap dokter & perawat terhadap Lansia. Persyaratan inilah yang dijadikan acuan oleh pihak rumah sakit dalam perencanaan desain produk pelayanan Poli Geriatri kedepannya.

**Kesimpulan:** Spesifikasi Desain produk pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dan teknik yaitu untuk bersikap menolong bagi pasien maka dibutuhkan petugas yang ramah dan sikap dokter & perawat terhadap Lansia

**Kata kunci:** Pelayanan Geriatri, Desain Mutu, *Quality Fuction Deployment*, *House of Quality*, persyaratan pelanggan dan persyaratan teknis

## ABSTRACT

**Background:** One of the fundamental problems in the elderly are health problems caused by the degenerative process. The main problem for the elderly is the fulfillment of health care needs, therefore it is necessary to develop health services that prioritize efforts to improve prevention, and health care in addition to healing and recovery efforts. To improve the quality of service is a necessity. One of them is by listening to the voice of customers and service providers which are then translated into the technical aspects of designing quality of care in the hospital clinic Geriatric YARSI. Quality Function Deployment (QFD) matrix House of Quality (HOQ), Quality Deployment, Process Planning and Production Planning is a management tool to translate technical language into the customer's voice as a service design method Geriatric hospital poly YARSI.

**Aim:** This research aims to designing quality design services Geriatric clinic with methods of Quality Function Deployment (QFD)

**Method:** This research is a descriptive case study with a holistic single case design. Respondents are elderly patients and Tim QFD. Data obtained customer requirements by distributing questionnaires to elderly / family. Technical requirements of data obtained through interviews using the interview guidelines Specialist Doctors, Head Installation and Supervisor Outpatient Clinic. Customer requirements and technical requirements translated to matrices House of Quality (HOQ).

**Result:** Of 319 respondents as the subscriber external Elderly 60-70 year old female with high school education. Of those customer requirements for quality design services Geriatric Clinic is to understand the needs of the elderly, to be help for the elderly, a rapid response staff in serving, feel safe and comfortable during the wait. The product design service expected by the customer and the technique that is to be helpful for the patients needed a friendly clerk and attitude of doctors and nurses to the Elderly. These terms are used as a reference by the hospital in product design planning geriatric clinic services in the future.

**Conclusion:** The specifications product design service expected by the customer and the technique that is to be helpful for the patients needed a friendly clerk and attitude of doctors and nurses to the Elderly

**Keywords:** Geriatric Services, Quality Design, Quality Function Deployment, House of Quality, Customer Requirements and Technical Requirements