

ABSTRAK

Latar Belakang: Rumah Sakit AL Marinir Cilandak (Rumkital Marinir Cilandak atau RSMC) dalam menghadapi akreditasi, membenahi diri dan meningkatkan mutu di segala aspek, termasuk di dalamnya mutu pelayanan di unit rawat inap. RSMC merupakan rumah sakit TNI kelas II yang berlokasi di wilayah Jakarta Selatan, yang memberikan pelayanan kesehatan baik kepada anggota TNI, PNS, serta masyarakat umum. Unit rawat inap RSMC memiliki 210 kapasitas tempat tidur mulai dari kelas III sampai kelas VIP. Hasil survei bulan Mei dan Juni 2015 menunjukkan kepuasan pasien masih dibawah harapan. Secara keseluruhan, pihak RSMC harus melakukan evaluasi untuk memperbaiki mutu pelayanan. Metode *Quality Function Deployment* dengan matriks *House of Quality* adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk mengembangkan desain mutu pelayanan dengan berfokus kepada suara pelanggan.

Tujuan: Mengembangkan desain mutu pelayanan unit rawat inap yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan di Rumah Sakit Marinir Cilandak dengan mengintegrasikan metode *Service Quality* dan metode *Quality Function Deployment* (QFD).

Metode: Penelitian ini adalah penelitian studi kasus deskriptif dengan rancangan tunggal holistik dan menggunakan kuesioner dan pedoman wawancara sebagai instrumen pengumpulan data. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara melakukan survei pada responden yang bersedia berpartisipasi dan termasuk dalam kriteria inklusi yang ditetapkan dalam suatu kurun waktu tertentu.

Hasil: Dimensi mutu dengan gap terbesar adalah *availability*, *appropriateness*, dan *timeliness*. Persyaratan pelanggan yang utama adalah kebersihan dan jumlah toilet yang kurang memadai, alat medis yang kurang lengkap, serta lingkungan rumah sakit yang kurang bersih dan nyaman. Persyaratan teknis yang utama adalah menambah jumlah toilet di ruang tunggu dan ruang perawatan, memberikan kesempatan tugas belajar bagi perawat, serta memperbaiki pengaturan jadwal dokter dan tenaga medis.

Kesimpulan: Persyaratan teknis yang prioritas dilakukan oleh pihak RSMC adalah program-program peningkatan mutu yang terkait dengan sarana dan prasarana, khususnya terkait dengan peningkatan jumlah toilet serta kebersihannya. Hal ini didukung oleh hasil survei harapan pasien dan hasil perhitungan matriks *House of Quality*, dimana penambahan toilet di ruang tunggu dan ruang perawatan menjadi prioritas pertama persyaratan pelanggan dan persyaratan teknis.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*, KQCAH, JCAHO

ABSTRACT

Background: Cilandak Marine Hospital (RSMC) is preparing accreditation, so nowadays the hospital is beginning to improve their performance and quality, including service aquality in inpatient unit. RSMC is a type B hospital owned by Indonesian National Armed Forces. The hospital locates in South Jakarta. Health services provides to member of Indonesian National Armed Forces, civil servant and community. The inpatient unit capacity are 210 beds, from the 3rd class till VIP class. Satisfaction survey showed most of patient satisfaction on good level and low on excellent level. Overall, RSMC should conduct an evaluation to improving quality of services. Quality Function Deployment Method with House of Quality matrix as one of instrument to develop design of services quality focused on customer voices.

Objective: Developing service quality design according to customer expectation and customer needs in inpatient unit of Cilandak Marine Hospital by integrating method of service quality and *Quality Function Deployment* (QFD) method.

Method: This study design was a single, holistic, case study. Questionnaire and interview guidelines were used to collect data. Sample was selected based on the willingness of respondents to participate in this study, according to the inclusion criteria.

Result: The biggest gap of quality service are from the dimension of availability, appropriateness, and timeliness. Priority criteria of external customer were cleanliness and number of toilet, lack of medical devices also hospital environment was unclean and inconvenient. Technical priority criteria of internal customer were number of toilet in waiting room and treatment unit, opportunity to continuing study for nurses also refinement schedule of doctor and medical staff.

Conclusion: Technical requirements that are priorities for RSMC according to the result of this research are quality improvement programs relating to facilities and infrastructure, particularly related to the addition in the number of toilets and improvement in cleanliness. This result is supported by the survey expectations of patients and the results of the House of Quality matrix calculations, where the addition of a toilet in the waiting room and treatment room is the first priority customer requirements and technical requirements.

Keyword: customer Satisfaction, *Service Quality*, *Quality Function Deployment*, *House of Quality*, KQCAH, JCAHO
