ABSTRAK

RSUD Sosodoro Djatikoesoemo yang ada di kota Bojonegoro berusaha untuk meningkatkan pelayanannya untuk mengantisipasi ketatnya persaingan. Untuk itu RSUD Sosodoro Djatikoesoemo akan menitikberatkan pada usaha-usaha perbaikan kualitas layanan.

Agar pihak manajemen dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen maka perlu diketahui variabel-variabel yang dianggap penting oleh konsumen dan tingkat kepuasan dari variabel tersebut. Sehingga dapat diketahui variabel layanan mana yang perlu diperbaiki. Untuk itu dilakukan penyebaran kuesioner kepada pasien RSUD Sosodoro Djatikoesoemo.

Dari hasil kuesioner dapat diketahui bahwa sebagian besar variabel layanan RSUD Sosodoro Djatikoesoemo tingkat kepuasannya di atas rata-rata, namun masih terdapat variabel yang rendah tingkat kepuasannya. Variabel yang menjadi kelemahan RSUD Sosodoro Djatikoesoemo adalah kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan; kebersihan toilet; kecepatan dokter UGD menangani pasien waktu pertama kali datang; keberadaan dokter jaga setiap waktu; dan kecekatan dan keterampilan perawat rawat inap.

Skor mean tertinggi ada pada dimensi *tangible*, yaitu variabel kelengkapan fasilitas medis dengan mean sebesar 4,6600. Sedangkan skor *mean* terendah ada pada dimensi *assurance*, yaitu variabel keramahan, kesabaran dan kesopanan dokter rawat inap sebesar 4,3100 serta variabel keramahan, kesabaran dan kesopanan perawat rawat inap sebesar 4,3100. Skor *mean* kepuasan tertinggi ada pada dimensi *assurance*, yaitu variabel keramahan, kesabaran dan kesopanan perawat rawat inap dengan mean sebesar 4,2000. Sedangkan skor *mean* terendah ada pada dimensi *responsiveness*, yaitu variabel keberadaan dokter jaga setiap waktu dengan *mean* sebesar 3,5900.

Untuk memperbaiki kelemahan yang ada digunakan metode QFD. Perbaikan yang dilakukan adalah pengadaan bagian koordinator *cleaning service*; pengontrolan kebersihan kamar; pengontrolan terhadap keberadaan dokter jaga; standar kualifikasi perawat; pelatihan perawat; dan memotivasi *staff*. Berdasarkan dari HOQ maka diperoleh prioritas perbaikan yang diturunkan menjadi matriks *action plan*. *Action plan*-nya adalah melakukan pemilihan koordinator *cleaning service*, melakukan pemeriksaan kebersihan kamar setiap pagi dan melakukan pengontrolan keberadaan dokter jaga. Dari matriks *Action plan* diturunkan menjadi matriks bagian dimana diperoleh bagian Umum sebagai bagian yang paling berpengaruh bagi terlaksananya *action plan*. Untuk memperjelas *action plan* dibuat prosedur kebersihan kamar dan prosedur keberadaan dokter jaga.