

INTISARI

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas layanan rawat jalan yang ada pada Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo, maka dilakukan penelitian dalam implementasi *Quality Function Deployment* (QFD). Tujuan dari penelitian implementasi *Quality Function Deployment* (QFD) adalah bertujuan untuk mendapatkan *Voice of Customer*, Prioritas Tindakan Respon Teknis, dan menghasilkan usulan rencana strategi yang sebaiknya diambil oleh pihak perusahaan dalam peningkatan kualitas layanan rawat jalan rumah sakit.

Berdasarkan penelitian menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD), didapatkan atribut-atribut yang digunakan dalam peningkatan kualitas layanan rawat jalan seperti Pelayanan administrasi rawat jalan, Pelayanan pemeriksaan oleh dokter, Waktu pelayanan rawat jalan, dan Fasilitas penunjang rawat jalan. Dan didapatkan respon teknis yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan seperti pengecekan dan perbaikan fasilitas pada ruang praktek dan ruang tunggu, penambahan fasilitas pada proses layanan rawat jalan, *training* untuk staff rumah sakit yang diadakan setiap bulan, jadwal pembersihan ruang tunggu, ruang praktek, dan toilet, pengecekan ketersediaan dan masa kadaluarsa obat-obatan. Dari perhitungan yang dihasilkan, dapat disimpulkan bahwa antara semua respon teknis perusahaan dengan atribut-atribut peningkatan kualitas memiliki selisih positif sehingga respon teknis yang dijalankan perusahaan belum maksimum dan perlu ditingkatkan kembali guna dapat meningkatkan kualitas layanan rawat jalan Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment* (QFD), *Voice of Customer*, Atribut Produk/jasa, Rawat Jalan

ABSTRACT

In order to improve the service quality of outpatient at Bunda General Hospital, Sidoarjo do research implementation of Quality Function Deployment (QFD). The purpose of the research is to get Voice of Customer, priority of technical response, and the result of strategic plan that should be taken by company to improving the service quality of outpatient.

Based of the research that using Quality Function Deployment's method, can be produced attributes to improve service quality of outpatient such as the outpatient administration services, The checkup services by doctors, The outpatient time services, and the facilities of outpatient services. And can be produced the technical responses to improve service quality such as checking and repairing the facilities at the waiting room and checkup room, replenishment the facilities of outpatient services, training for the hospital staff one time every month, scheduling to clean-up the waiting room, checkup room, and toilet, checking the availability and the due date of medicines. From the calculation, can be concluded that between all of the technical responses with attributes to improve service quality had a positive differences so the technical responses that run by company not maximum and should be re-improved to improving the service quality of outpatient at Bunda General Hospital.

Keywords: Quality Function Deployment (QFD), Voice of Customer, Products/services Attribute, Outpatient