

**PENGEMBANGAN DESAIN MUTU PELAYANAN
IRNA AMBUN PAGI RSUP DR. M. DJAMIL PADANG
MENGUNAKAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***

TESIS

Oleh:

**EMA JULITA
0812219012**



**PROGRAM STUDI PASCASARJANA
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG 2010**

**Pengembangan desain mutu pelayanan IRNA Ambun Pagi RSUP DR M
Djamil Padang menggunakan
*Quality Function Deployment (QFD)***

Oleh: Ema Julita

(Di bawah bimbingan Rima Semiarty dan Aumas Pabuty)

xiii+161 halaman, 14 tabel, 12 gambar, 11 lampiran

RINGKASAN

Rumah Sakit Umum Pusat (RSUP) DR M Djamil Padang masih menghadapi keluhan dari pelanggan internal dan eksternal. Sudah berbagai upaya ditempuh pihak manajemen RS namun belum mencapai hasil maksimal. Oleh karena itu penelitian ini mencoba merancang dan mengembangkan desain mutu pelayanan IRNA Ambun Pagi RSUP DR M Djamil Padang berdasarkan harapan dan kebutuhan pelanggan internal dan eksternal dengan menerapkan konsep *QFD*.

Penelitian ini merupakan studi kasus *deskriptif eksploratory* dengan rancangan kasus tunggal terpancang, dilakukan di IRNA Ambun Pagi. Pengambilan data dari tanggal 20 Juli sampai 30 Agustus 2010. Populasi adalah 3950 pelanggan eksternal dan 130 orang pelanggan internal. Sampel pelanggan eksternal diambil secara *purposive sampling* sebanyak 100 orang, pelanggan internal diambil secara total sampling. Data diperoleh dengan penyebaran kuesioner *servqual* kepada pelanggan eksternal dan internal, kemudian dianalisis menggunakan konsep *QFD* dengan *the house of service*.

Berdasarkan analisis data didapatkan hasil: kebutuhan pelanggan eksternal ditemui *gap* terbesar pada dimensi empati (-3.104), dan terkecil pada dimensi berwujud (-2.03). Jumlah insiden kritis terbesar pada dimensi ketanggapan rata-rata 57,2 dan terkecil terjadi pada dimensi jaminan rata-rata 22,4. Dari perbandingan pesaing didapatkan, dimensi keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, RS Yos sudarso memiliki nilai tertinggi. Sedangkan dimensi berwujud RS BMC memiliki nilai tertinggi, diikuti oleh RSUP DR M Djamil pada posisi kedua. Kebutuhan kelompok manajemen terbesar adalah; peningkatan mutu SDM dengan rata-rata *gap* (-3,9) dan kebutuhan terendah punya rencana strategik untuk peningkatan mutu (-2,53). Kebutuhan pelanggan internal tertinggi berupa tambahan insentif bila kinerja baik (-3,75) dan terkecil adalah informasi yang jelas dan memadai dari pimpinan terkait pelayanan bermutu (-2,73). Rumusan aspek pelayanan IRNA Ambun Pagi dikelompokkan menjadi elemen perencanaan, prosedur dan personel: adanya tujuan yang dipahami bersama, ketegasan tugas pokok dan fungsi, instruksi kerja, Standar Pelayanan, SOP yang jelas dan dipahami semua petugas dan kontrol diri, emosi dan sikap petugas. Melalui pendekatan *QFD* dengan analisis rumah mutu pelayanan diperoleh tingkat kepentingan *relative* terbesar; penataan sistem dalam memenuhi keinginan pelanggan (266.717,76), dan terkecil supervisi rutin pimpinan dan manajemen secara terus menerus. (31.497,33).

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan kesehatan terus berkembang dan meningkat dari waktu ke waktu. Perubahan sosial budaya, perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi, mengakibatkan meningkatnya pengetahuan masyarakat dengan cepat sehingga kesadaran dan tuntutan masyarakat akan pentingnya kesehatan yang berkualitas juga semakin tinggi. Selain itu pengaruh globalisasi, liberalisasi perdagangan dan pelayanan publik melalui kesepakatan *General Agreement on Trade in Service (GATTS)* dan dimulainya pasar bebas ASEAN pada tahun 2003 serta pasar bebas Asia Pasifik pada tahun 2020, akan lebih mempengaruhi berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan kesehatan khususnya pelayanan Rumah Sakit (RS). Persaingan yang ketat akan timbul dalam menarik pelanggan potensial. Solusi yang tepat dalam memenuhi harapan semua pihak adalah melalui kompetisi perbaikan mutu berkelanjutan (*Continuous Quality Improvement/CQI*). Sasaran utama CQI adalah kepuasan pelanggan, sehingga dapat dipertahankan loyalitas mereka untuk menjaga kelangsungan hidup RS (Tjiptono & Diana, 2003 dan Wijono, 2005).

Kepuasan pelanggan sangat terkait dengan mutu pelayanan yang mereka terima. Oleh sebab itu mutu yang harus dipenuhi oleh RS harus dilihat dari sudut pandang pelanggan. Sudut pandang pelanggan merupakan hal penting dalam merancang suatu sistem dan manajemen yang ada di RS. Mutu atau kualitas bukanlah hasil dari kombinasi faktor-faktor kebetulan saja. Oleh sebab itu mutu

harus didefinisikan, dirancang, direncanakan dan dilaksanakan secara tepat. Untuk menciptakan mutu yang menyeluruh harus memadukan antara persepsi pelanggan eksternal tentang RS dengan persepsi pelanggan internal. Hal mendasar yang harus dilakukan sebelum suatu produk barang dan jasa mulai diproduksi, adalah melakukan riset dan komunikasi dengan pelanggan untuk mengidentifikasi apa kebutuhan pelanggan. Kemudian hasil identifikasi tersebut diterjemahkan ke dalam spesifikasi produk atau pelayanan. Alat manajemen yang terbukti ampuh dalam menterjemahkan suara pelanggan kedalam spesifikasi teknis produk atau pelayanan adalah QFD (*Quality Function Deployment*). (Tjiptono & Diana, 2005)

Quality Function Deployment (QFD) adalah alat perencanaan lintas fungsional. QFD merupakan praktek untuk mengembangkan suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan oleh organisasi. QFD juga merupakan praktik menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk melampaui harapan pelanggannya. Konsep QFD pertama kali diperkenalkan di Jepang pada tahun 1967 dan diterapkan oleh Mitsubishi's Kobe Shipyard pada tahun 1972, kemudian diadopsi oleh Toyota dalam studi pencegahan korosif. Ford Motor Company dan Xerox membawa konsep ini ke Amerika Serikat pada tahun 1986. Semenjak itu sampai sekarang konsep QFD banyak diterapkan oleh perusahaan-perusahaan Jepang dan Amerika dalam meningkatkan mutunya, baik dalam industri barang maupun industri jasa (Tjiptono & Diana, 2003; Prasad, 1998).

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari hasil identifikasi kebutuhan pelanggan eksternal dan internal yang diperoleh dengan menghitung skor *servqual* kemudian menganalisisnya menjadi desain mutu pelayanan IRNA Ambun Pagi menggunakan metode *QFD* dengan *house of servicenya*, maka dapat disimpulkan hasil sebagai berikut:

5.1.1. Kebutuhan pelanggan eksternal terhadap mutu pelayanan IRNA Ambun Pagi adalah; peningkatan mutu pelayanan pada dimensi empati yaitu; (1) Adanya suasana yang nyaman menerima pelayanan, (2) Petugas memberikan kesan mendalam dihati pelanggan, (3) Petugas mengerti, memahami kebutuhan pelanggan, (4) Petugas peduli, perhatian dan sabar menghadapi pelanggan dan pada dimensi ketanggapan; (5) petugas cepat tanggap menyelesaikan keluhan pelanggan, (6) adanya informasi yang jelas tentang prosedur dan pelayanan dan (7) petugas siap merespon permintaan pelanggan. Pada dimensi keandalan; (8) petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, (9) pelayanan dilakukan dengan baik sejak awal dan (10) prosedur pelayanan tidak berbelit. Selain itu adanya temuan mencolok pada dimensi berwujud: Pertama masalah ketersediaan apotik yang dianggap kurang dari segi jam pelayanan. Kedua masalah ketersediaan lapangan parkir kurang memadai. Ketiga masalah ketersediaan tempat ibadah dianggap kurang atau tidak memadai.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2004. Reliabelitas dan Validitas. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dahlan, A, 7 November 2006. Tempo Interaktif, Padang.
- Departemen Kesehatan RI. 1999. Standar Pelayanan Rumah Sakit. Direktorat Pelayanan Medik, Jakarta.
- _____. 2005. Indikator Kinerja Rumah Sakit. Direktorat Pelayanan Medik, Jakarta.
- _____. 2006. Penyusunan Rencana Bisnis dan Anggaran Rumah Sakit BLU. Direktorat Jendral Bina Pelayanan Medikl, Jakarta.
- Dewantoro, F.,A. 2008. Saran Untuk Pemerintah Mendatang www.depkes.go.id/.../1068-menkes-resmikan-wing-privat-rscm-kencana.html - Tembolok diakses 9 mai 2010
- Fitzsimmons, J.A. Fitzsimmons, M.J. 1994. *Service Management for Competitive Advantage*. McGraw-Hill, Inc, Singapura.
- Foster, S.T. 2004. *Managing Quality an Integrative Approach*. 2 nd ed New Jersey: Pearson Education Inc., Upper Saddle River.
- Franceschini, F., Rossetto, S. 1998. *Quality Function Deployment: How to Improve Its use*. *Total Quality Management* 9 (6) ; 491 -500 Carfax Publishing Ltd.
- Gasperz, V. 2005. *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka Umum, Jakarta.
- Gaspersz, V. 2005. Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa. PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Instalasi Humas dan Pengaduan Masyarakat, 2010. Kumpulan Laporan dan Pengaduan Pelanggan. RSUP DR M Djamil, Padang
- Instalasi PKMRS, 2010. Laporan Tahunan 2009. RSUP DR M Djamil, Padang
- Koentjoro, T. 2007. Regulasi Kesehatan Indonesia. Andi Offset, Yogyakarta.