

**QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) MUTU PELAYANAN MEDIS DI  
INSTALASI GAWAT DARURAT RUMAH SAKIT UMUM 'AISYIYAH  
PONOROGO**

**QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) IN MEDICAL SERVICE QUALITY AT  
EMERGENCY UNIT OF 'AISYIYAH GENERAL HOSPITAL PONOROGO**

**Wegig Widjanarko<sup>1</sup>, Elsy Maria Rosa.<sup>2</sup>**

Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah Ponorogo

Email : wegigwidjanarko@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

**Latar belakang:** Pertumbuhan rumah sakit saat ini sangat pesat, baik di kota besar maupun di kota kecil termasuk Ponorogo. Hal tersebut berdampak pada persaingan antar rumah sakit yang semakin kompetitif. RSUD 'Aisyiyah Ponorogo dalam menghadapi persaingan, menghadapi permasalahan penting, yaitu banyaknya keluhan pasien berkaitan dengan layanan medis yang terjadi tidak sesuai dengan harapan pasien. Oleh karena itu RSUD 'Aisyiyah Ponorogo berupaya untuk meningkatkan mutu layanan tersebut dengan melakukan analisis keinginan pasien, agar apa yang diharapkan dapat terpenuhi dengan sebaik-baiknya.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Populasi penelitian adalah pasien IGD RSUD 'Aisyiyah Ponorogo. Besarnya sampel pada pasien IGD sebanyak 96 responden. Pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)*, yaitu merumuskan upaya manajemen berdasarkan keinginan pasien, agar ketidakpuasan dapat diatasi dan dicari solusinya.

**Hasil dan Pembahasan:** Pasien merasakan kualitas pelayanan di RSUD 'Aisyiyah Ponorogo belum sesuai dengan harapannya, dari pelayanan yang diterima terdapat beberapa pasien yang mengeluhkan bahwa apa yang diinginkan tidak sesuai dengan harapannya. Anggapan pasien yang tidak sesuai dengan keinginannya itu meliputi: Dokter selalu siap dan ada saat dibutuhkan pasien; pengetahuan, kemampuan dan kompetensi dokter dalam menetapkan diagnose penyakit; keterampilan dokter dalam melakukan tindakan; kecepatan dokter dalam menangani pasien; pemeriksaan dan pengobatan dokter teliti dan tepat; dokter memberikan keterangan yang jelas tentang penyakit pasien; perhatian terhadap keluhan pasien dan keluarganya dan perhatian khusus pada setiap pasien. Beberapa kriteria tersebut oleh manajemen perlu dicari solusinya agar kepuasan pasien dapat terpenuhi dengan lebih baik.

**Simpulan:** Terdapat lima atribut layanan pasien mempunyai nilai rendah, kemudian manajemen RSUD 'Aisyiyah melakukan lima prioritas perbaikan layanan medis berdasarkan urutan respon teknik.

**Kata kunci :** Mutu, Pelayanan Medis, QFD.

### **ABSTRACT**

**Background:** The growth of the hospital now very rapidly, both in the city of large and small-town including Ponorogo City. It is an impact on the competition between the hospital increasingly competitive. 'Aisyiyah Ponorogo Hospital in the face of the competition, facing important problem, that is the number of complaints patients related to the medical services that occur not in accordance with the hope of the patient. Therefore 'Aisyiyah Ponorogo hospital working to improve the quality of the service by doing analysis desire patients, so what is expected to met with as well as possible.

**Method:** This study using the research descriptive. Study population is patients Emergency Room of 'Aisyiyah Ponorogo Hospital. The magnitude of the sample patients in ER as much as 96 respondents. Data retrieval is using the questionnaire. Data analysis using quality function deployment (QFD), that is to formulate efforts management based desire patients, in order dissatisfaction can be solved and look for the solution.

**Result and Explanation:** Patients feel the quality of service in 'Aisyiyah Ponorogo Hospital is not quite as expected and hoped, assumption patients who are not yet in accordance with the intention that include: doctor always ready and there when patients needed; knowledge, skills and competencies doctor in set diagnosis disease; skills doctor in action; speed doctor in handling patients; examination and treatment of doctor carefully and right; doctor give particulars clear disease patients; attention to complaints patients and their families and special attention on each patient. Some of these criteria by management need to find the solution so the satisfaction of the patient can be served better.

**Conclusion:** There are five attributes patient services that have low value, and then management of 'Aisyiyah Ponorogo Hospital do five priority improvement medical services based on the order of response techniques.

**Keyword :** Quality, Medical Services, QFD.