

## ABSTRAKSI

Industri jasa kesehatan berupa rumah sakit saat ini semakin berkembang. Dengan banyaknya jumlah rumah sakit yang berada di Indonesia pasti akan mengalami kompetisi dalam hal melayani *customer* yaitu berupa pasien. R.S. PELNI sebagai penyedia jasa kesehatan perlu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pasien untuk memberikan kepuasan sekaligus menumbuhkan loyalitas pelanggan salah satunya adalah dalam pelayanan rawat inap. Pelayanan ini perlu dilakukan evaluasi oleh R.S. PELNI yang dilanjutkan dengan pengembangan kualitas pelayanan rawat inap sehingga tercapainya kepuasan pasien.

Pendekatan penelitian ini dilakukan melalui metode *Quality Function Deployment* (QFD) yaitu dengan menerjemahkan *voice of customer* ke dalam karakteristik teknis dan menggabungkan keduanya yang tergambar pada *House of Quality (HOQ)* pada iterasi 1. Kemudian dilanjutkan lagi dengan iterasi 2 dengan membuat matriks *Part Deployment* yaitu memasukkan karakteristik teknis yang diperoleh dari iterasi 1 untuk mendapatkan *critical part* dari pelayanan rawat inap R.S. PELNI.

Dari hasil wawancara pendahuluan yang dilakukan didapatkan 41 atribut kebutuhan yang diinginkan pelanggan terhadap pelayanan rawat inap R.S. PELNI. Kemudian atribut-atribut tersebut dirancang dalam bentuk kuesioner untuk disebarkan kepada 115 responden untuk mengetahui tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Dari hasil *brainstorming* dan diskusi dengan *duty manager* R.S. PELNI diperoleh 22 karakteristik teknis dan 31 *critical part*. Berdasarkan nilai *raw weight* tertinggi, diperoleh atribut kebutuhan yang akan menjadi prioritas perbaikan yaitu dokter terampil dalam menggunakan alat kedokteran (6,58), dokter dapat berkomunikasi dengan baik (6,57), dokter melakukan pemeriksaan rutin (6,57), kenyamanan ruangan (6,48) dan keramahan perawat dalam melayani (6,37). Karakteristik teknis yang direkomendasikan untuk dikembangkan dan ditingkatkan performansinya berdasarkan nilai kontribusi tertinggi adalah evaluasi kinerja dengan nilai kontribusi sebesar 5,111. Sedangkan *critical part* yang direkomendasikan untuk dikembangkan dan ditingkatkan performansinya berdasarkan nilai kontribusi tertinggi adalah monitoring oleh koordinator perhotelan dengan nilai kontribusi sebesar 3,953.

Berdasarkan analisis yang dilakukan dapat diberikan rekomendasi kepada R.S. PELNI berupa rancangan konsep pengembangan pelayanan rawat inap supaya dapat meningkatkan performansi serta kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat inap R.S. PELNI.

Kata kunci : pelayanan rawat inap R.S. PELNI, usulan pengembangan dan *Quality Function Development* (QFD)