

ABSTRAKSI

Yayasan Kesehatan (Yakes) Telkom merupakan entitas terpisah dari Telkom yang bersifat non-profit dan bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan yang didirikan pada tanggal 1 April 1998. Yakes memulai tugasnya dengan melakukan alihkelola layanan kesehatan dari seluruh Divisi Regional (Divre) dan membaginya berdasarkan letak regional. Sejak tahun 2000 pengelolaan kesehatan untuk karyawan, pensiunan beserta keluarga Telkom dan beberapa anak perusahaan Telkom dikelola oleh Yakes Telkom. Untuk melayani pelanggan Yakes Telkom Area 3, pihak Yakes mengadakan empat titik pusat layanan, antara lain TPKK Sentot Alibasyah, TPKK Gegerkalong, TPKK Kebon Waru, TPKK Sumber Sari. Namun, sejak 5 Februari 2010, diubah menjadi 3 titik pusat pelayanan, yaitu TPKK Sentot Alibasyah, TPKK Gegerkalong, dan eMC Buah Batu. Keluhan atas pelayanan Yakes Telkom harus diperhatikan meskipun perusahaan bersifat non-profit, agar pelanggan yang sebenarnya dapat diobati di Yakes Telkom, tidak melakukan pengobatan di luar lingkungan Yakes Telkom yang mampu meningkatkan *cost* yang harus dikeluarkan oleh pihak Yakes Telkom. Mempertimbangkan hal-hal tersebut, sangat perlu dilakukan suatu evaluasi atas performansi layanan Yakes Telkom untuk kemudian dilakukan perancangan perbaikan layanan yang tentu saja dapat menjawab kebutuhan dan keinginan pelanggannya.

Metode yang digunakan dalam proses perancangan layanan adalah metode QFD (*Quality Function Deployment*). Metode QFD dapat dijadikan sebagai metode untuk perancangan produk jasa layanan kesehatan yang berkualitas karena QFD difokuskan pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen. Dan dengan adanya kebutuhan dan keinginan konsumen, pihak perusahaan dapat mengimbangi pemenuhannya dengan memberikan karakteristik teknis dan *critical part*.

Dari hasil pengolahan data awal pada penelitian ini diperoleh 32 atribut kebutuhan pelanggan yang diinginkan oleh pasien Yakes Telkom, khususnya TPKK Sentot Alibasyah. Kemudian, atribut kebutuhan tersebut dituangkan ke dalam kuesioner yang akan disebarakan kepada 205 pasien. Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang kemudian diolah menjadi persyaratan dan perancangan layanan diperoleh 20 karakteristik teknis dan 29 *critical part*, rekomendasi dikelompokkan pada 3 kelompok utama berdasarkan tingkat prioritas dan nilai kontribusi.

Dari hasil perancangan layanan akhirnya akan diberikan usulan perbaikan layanan Rawat Jalan Tingkat Pertama di TPKK Sentot Alibasyah sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan menurunkan *cost* yang dikeluarkan perusahaan.

Kata kunci : *Quality Function Deployment, Kesehatan, Poliklinik.*