ABSTRAK

Poliklinik Widya Bhakti INTI merupakan poliklinik yang dimiliki oleh PT INTI dan terbuka untuk masyarakat umum. Target poliklinik untuk melayani masyarakat umum dan karyawan untuk akhir tahun 2010 memiliki persentase 50% dan 50%, tetapi kenyataannya target tidak tercapai. Ini dapat dilihat dari persentase masyarakat umum sebanyak 2,68% sedangkan persentase karyawan sebesar 97,32%. Selain itu, terdapat pula keluhan-keluhan dari pasien mengenai kualitas pelayanan poliklinik. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan atribut-atribut kebutuhan yang diinginkan oleh pasien yang ditentukan oleh *customer requirement*, *technical requirement*, dan *critical part*.

Peningkatan kualitas pelayanan poliklinik Widya Bhakti INTI dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Dimensi yang digunakan dalam penelitian terdiri atas lima dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy.* Setiap dimensi memiliki atribut kebutuhan yang berasal dari wawancara secara langsung kepada pasien, diterjemahkan ke dalam karakteristik teknis dan *critical part*.

Dari hasil wawancara kepada tiga puluh orang responden didapatkan 26 atribut kebutuhan yang menjadi harapan dan keinginan dari pasien. Kemudian atribut-atribut dirancang menjadi kuesioner. Untuk mengetahui kualitas dari pesaing maka dilakukan *benchmark* kepada poliklinik St. Borromeus. Dari hasil *brainstorming* kepada pihak manajer poliklinik Widya Bhakti INTI dan penurunan atribut kebutuhan ke dalam karakteristik teknis didapatkan 16 karakteristik teknis dengan jumlah *critical part* sebanyak 19. Dari hasil *voice of customer* atau *customer requirement* diperoleh nilai *raw weight* tertinggi yaitu kelengkapan obat-obatan di apotek (6.46), *technical requirements* dan *critical part* yang memiliki persentase kontribusi terbesar yaitu kualitas dokter (21.2%) dan tingkat kemampuan dokter (18.19%).

Kata kunci: *Quality Function Deployment* (QFD), kualitas pelayanan poliklinik Widya Bhakti INTI, *critical part*.