

# ANALISIS KUALITAS LAYANAN PASIEN DENGAN MENGGUNAKAN METODE QFD DI RUMAH BERSALIN RAHIEM

Atik Kurnianto<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Dosen Teknik Industri, Universitas Darma Persada

## Abstrak

*Langkah-langkah pemakaian metode QFD yaitu dengan terlebih dahulu melakukan pengujian data melalui Uji Validitas, Uji Reliabilitas, selanjutnya membuat Matriks Hubungan Karakteristik rumah sakit bersalin terhadap Keinginan Pelanggan, Menguji Tingkat Kepentingan Pelanggan, Menghitung Nilai Posisi Rumah Sakit Bersalin, Menghitung Korelasi rumah sakit bersalin, Menghitung Nilai Target, dan terakhir Membuat House Of Quality.*

*Hasil yang diperoleh QFD melalui House Of Quality nilai target 232 dan prioritas 6 % yang menunjukkan hubungan yang sangat kuat pada karakteristik keinginan pelanggan di variabel prosedur penerimaan pasien.*

**Kata Kunci :** QFD

## I. PENDAHULUAN

Metode QFD ini dipilih karena terbukti mampu (1) Menyediakan format standard dan sederhana untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan menjadi persyaratan teknis, sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. (2) Menolong tim perancang untuk memfokuskan proses perancangan yang dilakukan pada fakta-fakta yang ada serta dapat dimodifikasi di masa yang akan datang.

## II. PERUMUSAN MASALAH

1. Variabel apa saja yang pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan pelayanan di Rumah Bersalin Rahiem ?
2. Bagaimana menerapkan QFD Rumah Bersalin Rahiem ?
3. Faktor apa saja yang dominan untuk peningkatan kualitas pelayanan di Rumah Bersalin Rahiem ?

## III. Metodologi penelitian

### 1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Rumah Bersalin Rahiem. Adapun objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan pasien di Rumah Bersalin Rahiem.

### 2. Penentuan Jumlah Sampel

Di dalam menentukan banyaknya responden yang melakukan pengisian kuesioner maka dilakukan perhitungan dengan menggunakan formulasi sebagai berikut :

$$n = \frac{\left(\frac{Z_{\sigma/2}}{2}\right)^2 \cdot PQ}{d^2}$$

Keterangan :

- n = Jumlah Minimum sample
- $Z_{\sigma/2}$  = Nilai perhitungan pada kurva normal berdasarkan tingkat kepercayaan
- p = Proporsi jumlah sampel yang dianggap benar
- q = Proporsi jumlah sample yang dianggap salah
- d = Tingkat ketelitian

Dalam penelitian ini populasi yang diketahui ada sebanyak 50 responden serta ditentukan bahwa tingkat kepercayaan 90 % sehingga  $\sigma = 10\%$  atau 0,1. Dengan demikian  $\sigma/2 = 0,05$  atau 0,05. Berdasarkan tabel normal diketahui bahwa  $Z_{0,05} = 1,65$

Untuk selanjutnya diketahui beberapa hal berikut ini :

- p =  $40/50 = 0,8$
- q =  $10/50 = 0,2$
- d =  $10\%$  atau 0,1

dengan demikian dapat ditentukan nilai n yaitu :

$$\begin{aligned} n &= \frac{\left(\frac{Z_{\sigma/2}}{2}\right)^2 \cdot PQ}{d^2} \\ &= \frac{(1,62)^2 \cdot (0,8)(0,2)}{(0,1)^2} \\ &= 43,56 = 44 \text{ Responden} \end{aligned}$$

### 3. Metode Pengumpulan Data

#### a. Pengumpulan Data

##### 1) Studi Pustaka

Studi ini dilakukan dengan membaca dan mempelajari beberapa referensi literature, jurnal, laporan ilmiah, dan lainnya yang dapat mendukung terbentuknya landasan teori yang kuat dalam analisis penelitian.

##### 2) Penelitian Lapangan

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan penelitian langsung ke instansi yang bersangkutan.

#### b. Pengolahan Data

##### 1) Uji Validitas

Adapun perhitungan untuk mengoreksi korelasi momen tangkar menjadi korelasi bagian total adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 r_{pq} &= \frac{(r_{xy})(\sigma_y) - (\sigma_x)}{\sqrt{(\sigma_x^2) + (\sigma_y^2) - 2(r_{xy})(\sigma_x)(\sigma_y)}} \\
 &= \frac{(0.3431)(5.394) - (4.159)}{\sqrt{(4.159^2) + (5.394^2) - 2(0.343)(4.159)(5.394)}} \\
 &= \mathbf{0,414}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan pengujian validitas pada item yang dilakukan untuk karakteristik teknik Rumah Beralin Rahiem menunjukkan nilai korelasi *Momen Pearson* didapatkan hasil sebesar 0,343. Kemudian dilanjutkan dengan menentukan korelasi bagian total (rhitung) yang menghasilkan nilai 0,414. Pengujian dilanjutkan dengan menentukan rtabel 0,312. Hasil selengkapnya ada pada tabel 1.

Tabel 1. Uji Validitas Karakteristik Teknik Rumah Bersalin Rahiem

Item	Rxy	Rpq	Rtabel	Hasil
1	0,341	0,414	0,312	Valid
2	0,446	0,482	0,312	Valid
3	0,373	0,408	0,312	Valid
4	0,417	0,44	0,312	Valid
...	...	...	...	...
20	0,357	0,383	0,312	Valid
21	0,395	0,374	0,312	Valid
22	0,358	0,416	0,312	Valid
23	0,412	0,376	0,312	Valid
24	0,322	0,447	0,312	Valid
25	0,3354	0,422	0,312	Valid

## 2) Uji Reliabilitas

Uji ini digunakan untuk mengukur konsistensi jawaban atau tanggapan responden terhadap keseluruhan item pertanyaan yang diajukan.

## IV. Analisis Data

### 1. Matrik Hubungan (*Relationship Matrix*) Kebutuhan Pelanggan (*Customer Needs*) dengan Karakteristik Teknik (*Technical Response*)

Matrik hubungan (*Relationship Matrix*) dibangun berdasarkan hubungan antara kebutuhan pelanggan (*Customer Needs*) dan Karakteristik teknik (*Technical Response*).

Pemberian nilai hubungan didasarkan atas data kualitatif yang diperoleh dengan cara wawancara, melakukan observasi, pengalaman dan pertimbangan atas pelanggan serta pendapat dan estimasi nilai peneliti selaku fasilitator atau im QFD. (Nilai 5 berarti





**Tabel 3. Hasil Tingkat Kepentingan Pelanggan (*Rate of Customer Importance*)**

No	Kebutuhan Pelanggan (Customer Needs)	Customer Importance
1	Pelayanan petugas administrasi di Rumah bersalin Rahiem	4
2	Keramahan / kesopanan pelayanan administrasi di Rumah bersalin Rahiem	3
3	Kecepatan waktu (menit) yang dipakai petugas pelayanan adminitrasi	4
4	Ketanggapan pelayanan administrasi	3
5	Percakapan bersama dokter di Rumah bersalin Rahiem ini sehubungan dengan sakit saudara rasakan sekarang	5
6	Kecermatan pemeriksaan dokter atas di Rumah bersalin Rahiem saudara sekarang	5
7	Petugas melakukan Anamnase (Tanya-jawab) dengan baik (misalnya ditanyakan keluhan yang dirasakan)	5
8	Dokter yang selalu menjelaskan proses yang akan Anda jalani selama mengikuti pelayanan	4
9	Kecepatan perawat di Rumah bersalin Rahiem	4
10	Para perawat tanggap dalam kebutuhan pasien di Rumah bersalin Rahiem	4
11	Keterampilan perawat di Rumah bersalin Rahiem	3
12	Keamanan pelayanan yang diberikan para perawat di Rumah bersalin Rahiem	4
13	Pelayanan Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih	4
14	Ruang rawat inap nyaman	4
15	Ruangan rawat lengkap dengan alat-alat medis	5
16	Kursi roda/Trolli tersedia di kantor penerimaan untuk membawa pasien ke ruang rawat inap.	3
17	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih dan siap pakai.	4
18	Keterampilan para dokter dalam menggunakan peralatan medis sewaktu memeriksa.	4
19	Dokter tepat memberikan pengobatan terhadap pasien untuk meningkatkan kepulihan kondisi kesehatan	4
20	Kesungguhan dokter pada saat mengobati	5
21	Sikap dokter dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh saudara sebagai pasien	4
22	Perawat memberikan penjelasan rencana pengobatan dan tindakan pelayanan di Rumah bersalin Rahiem ini	5



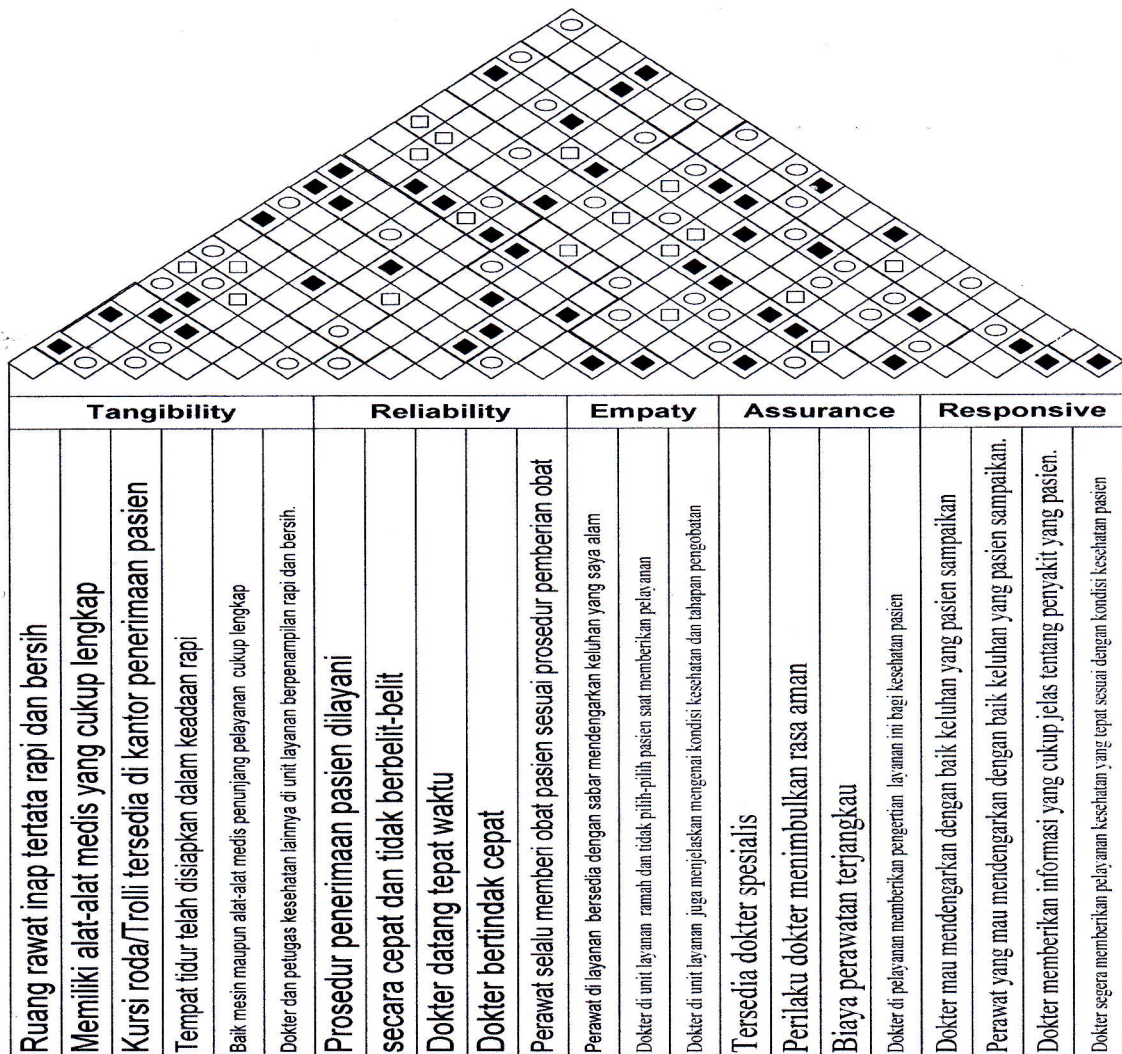
### 3. Nilai Posisi Rumah Bersalin Rahiem, Komptitor Rumah Bersalin Bidara dan Rumah Bersalin Budi Mas

Tabel 4. Hasil Nilai Posisi Rumah Bersalin Rahiem, Rumah Bersalin Bidara dan Bersalin Budi Mas Terhadap Kebutuhan Pelanggan

		Karakteristik Pelanggan	PENILIAN PELANGGAN				
			NILAI POSISI				
		Keinginan Pelanggan	■ RUMAH BERSALIN RAHIEM ○ RUMAH BERSALIN BIDARA ● RUMAH BERSALIN BUDI MAS				
				SB	TB	CB	B
Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan	Layanan Administrasi	pelayanan petugas administrasi di Rumah bersalin Rahiem ini				●	■
		keramahan pelayanan administrasi di Rumah bersalin Rahiem				●	■
		kecepatan waktu (menit) yang dipakai petugas pelayanan adminitrasi saudara puas ketanggapan pelayanan administrasi				●	■
	Pemeriksaan Oleh Dokter	percakapan bersama dokter di Rumah bersalin Rahiem ini Schubungan dengan saudara rasanya sekarang				●	■
		kecermatan pemeriksaan dokter atas sakit saudara sekarang				●	■
		hal (Tanya-jawab) petugas yang melayani Saudara dokter yang selalu menjelaskan proses mengikuti pelayanan			●		■
	Perawatan di Ruang Perawatan	kecepatan perawat di Rumah bersalin Rahiem ini				●	■
		sikap tanggap para perawat di Rumah bersalin Rahiem ini				●	■
		keterampilan perawat di Rumah bersalin Rahiem ini				●	■
	Ruang Rawat Inap	merasa terjamin keamanan pelayanan yang diberikan para perawat di Rumah bersalin Rahiem ini			●		■
		pelayanan Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih				●	■
		Ruang rawat inap nyaman				●	■
ruangan rawat lengkap dengan alat-alat medis					●	■	
Pelayanan Tindakan Medis	Kursi roda tersedia di kantor penerimaan membawa pasien ke ruang rawat inap			●		■	
	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih			●		■	
	keterampilan dokter dalam menggunakan peralatan medis sewaktu memeriksa pengobatan yang diberikan untuk meningkatkan kepulihan kondisi kesehatan				■	●	
	kesungguhan dokter pada saat mengobati				●	■	
	sikap dokter dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien				●	■	
	penjelasan rencana pengobatan dan tindakan pelayanan				●	■	

### 4. Korelasi Teknis (Technical Correlation)

Menunjukkan interaksi antara karakteristik teknis dengan membandingkan karakteristik teknik satu sama lain dengan bentuk berupa matrik yang menyerupai atap sehingga disebut roof matrix. Adapun simbol untuk *Technical Correlation* adalah : Korelasi positif dan kuat ( ◆ ), Korelasi positif ( ○ ), Korelasi negatif ( □ ), dan Korelasi negatif dan kuat (Tanpa simbol)



Gambar 1. Hasil Matrik Korelasi Teknis (*Technical Correlation*)

### 5. Nilai Target (*Technical Target*)

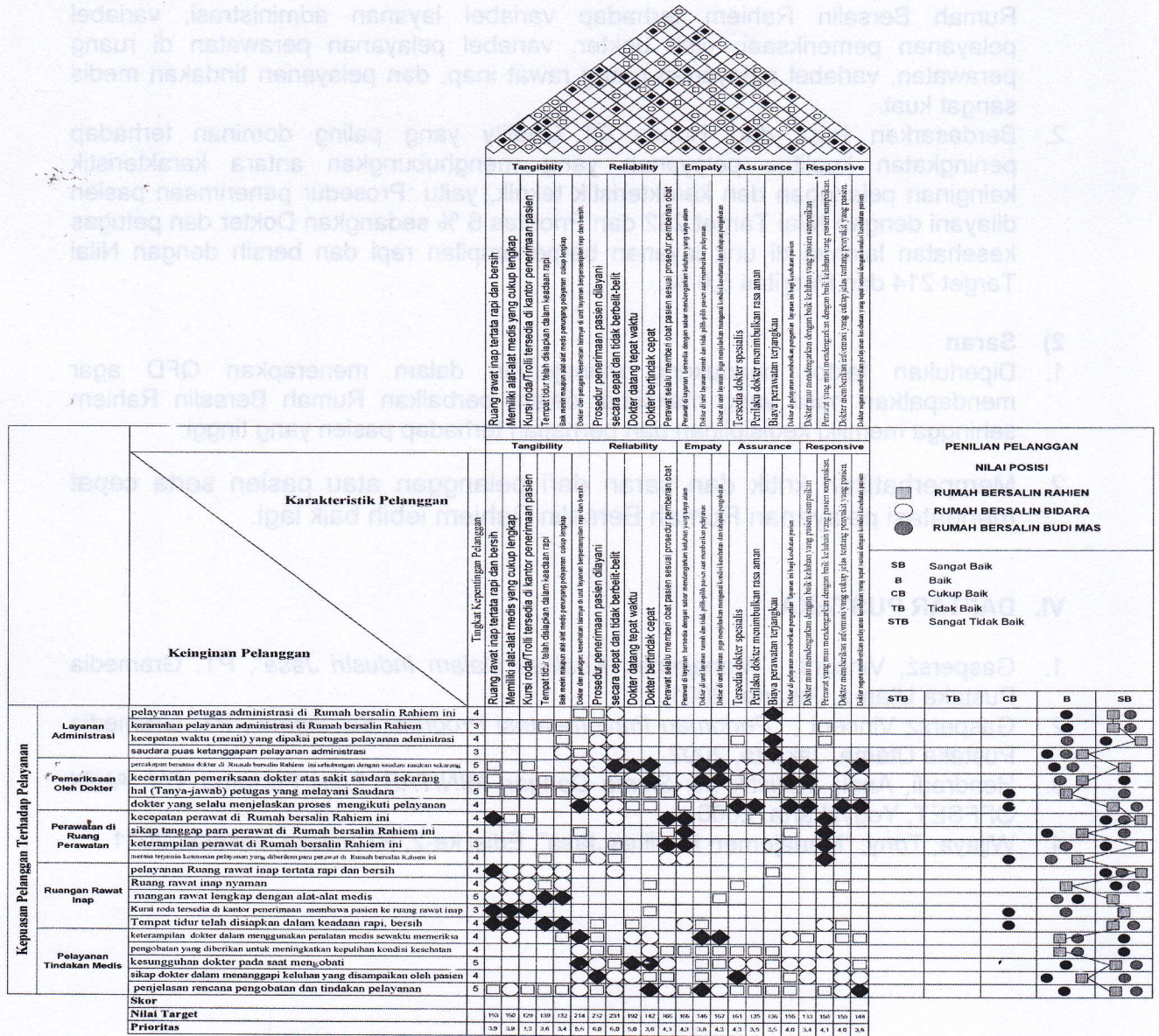
Nilai target merupakan keluaran (*output*) fisik dari QFD berupa rangkaian sejumlah proses dalam mendapatkan informasi, struktur dan tingkat pengembangan desain produk atau jasa yang diinginkan.







di bagian bawah dari hasil keseluruhan *House Of Quality* yang dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut :



Gambar 2. House Of Quality



## V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 1) Kesimpulan

1. Variabel dinyatakan valid diatas 0,312 menunjukkan bahwa keinginan pelanggan Rumah Bersalin Rahiem terhadap variabel layanan administrasi, variabel pelayanan pemeriksaan oleh dokter, variabel pelayanan perawatan di ruang perawatan, variabel pelayanan ruang rawat inap, dan pelayanan tindakan medis sangat kuat.
2. Berdasarkan hasil dari House Of Quality yang paling dominan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang menghubungkan antara karakteristik keinginan pelanggan dan karakteristik teknik, yaitu :Prosedur penerimaan pasien dilayani dengan Nilai Target 232 dan Prioritas 6 % sedangkan Dokter dan petugas kesehatan lainnya di unit layanan berpenampilan rapi dan bersih dengan Nilai Target 214 dan Prioritas 5,6 %.

### 2) Saran

1. Diperlukan faktor pendukung manajemen dalam menerapkan QFD agar mendapatkan hasil yang maksimal dalam perbaikan Rumah Bersalin Rahiem sehingga memiliki kedisiplinan dan perhatian terhadap pasien yang tinggi.
2. Memperhatikan kritik dan saran dari pelanggan atau pasien serta cepat mengatasi pelayanan Rumah Bersalin Rahiem lebih baik lagi.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

1. Gaspersz, Vincent; " *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*", PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
2. Gaspersz Vincent ; " *Pedoman Implementasi Program Six Sigma*", PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
3. Hendradi, Andi; *Statistik Six Sigma Dengan MINITAB*, Edisi Pertama, CV. ANDI OFFSET, Yogyakarta, 2006.
4. Wijaya, Tony; " *Manajemen Kualitas Jasa*", Edisi ke-2, PT.Indeks, Jakarta, 2011.