

LAYANAN PASIEN DENGAN METODE QFD DI RB “X”

Atik Kurnianto¹

¹Dosen 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

1. 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.

2. PERUMUSAN MASALAH

1. Variabel apa saja yang pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan pelayanan di RB “X” ?
2. Bagaimana menerapkan QFD RB “X”?
3. Faktor apa saja yang dominan untuk peningkatan kualitas pelayanan di RB “X” ?

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di RB “X”. Adapun objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan pasien di RB “X”.

3.2 Penentuan Jumlah Sampel

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

$$n = \frac{\left(\frac{z_{\alpha}}{2}\right)^2 \cdot PQ}{d^2}$$

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 $\sigma/2 = 0,5$ atau 0,05. Berdasarkan tabel normal diketahui bahwa $Z_{0,05} = 1,65$

Untuk selanjutnya diketahui beberapa hal berikut ini :

$$\begin{aligned} p &= 40/90 = 0,8 \\ q &= 10/50 = 0,2 \\ d &= 10\% \text{ atau } 0,1 \end{aligned}$$

dengan demikian dapat ditentukan nilai n yaitu :

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

3.3. Metode Pengumpulan Data

b. Pengumpulan Data

i. 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.

ii. Penelitian Lapangan

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

c. Pengolahan Data

i. 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 RB "X"

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

ii. Uji Reliabilitas

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

4. ANALISIS DATA

4.1 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 hubungan berpengaruh sangat kuat, Nilai 3 berarti hubungan kuat, dan Nilai 0 berarti tidak berhubungan)

Tabel 2. Matrik Hubungan Karakteristik Teknik dengan Karakteristik Keinginan Pelanggan

		Karakteristik Pelanggan	Keinginan Pelanggan																							
			Tangibility	Reliability	Empaty	Assurance	Responsive																			
Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan	Layanan Administrasi	pelayanan petugas administrasi di Rumah bersalin Rahiem ini	4	0	0	0	0	0	3	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0					
		keramahan pelayanan administrasi di Rumah bersalin Rahiem	3	0	0	0	3	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	3	0	0			
		kecepatan waktu (menit) yang dipakai petugas pelayanan administrasi	4	0	0	0	0	3	0	4	4	0	0	0	0	0	3	0	5	0	0	3	0	0		
		saudara puas ketanggapan pelayanan administrasi	3	0	0	0	4	3	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0		
	Pemeriksaan Oleh Dokter	percakapan bersama dokter di Rumah bersalin Rahiem ini sehubungan dengan saudara rasakan sekarang	5	3	0	3	0	0	4	4	5	5	5	0	0	5	5	4	4	0	4	5	0	0		
		kecermatan pemeriksaan dokter atas sakit saudara sekarang	5	3	0	0	3	0	4	0	3	4	5	0	4	5	5	3	4	0	5	4	0	4	4	
		hal (Tanya-jawab) petugas yang melayani Saudara dokter yang selalu menjelaskan proses mengikuti pelayanan	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	0	3	3	3	3	3	3	
	Perawatan di Ruang Perawatan	kecepatan perawat di Rumah bersalin Rahiem ini	4	0	0	0	0	0	5	4	4	3	3	0	3	0	4	5	5	0	0	0	3	0	0	
		sikap tanggap para perawat di Rumah bersalin Rahiem ini	4	5	3	3	0	0	0	0	4	0	0	5	5	0	0	0	3	0	0	0	5	0	0	
		keterampilan perawat di Rumah bersalin Rahiem ini	3	0	0	0	0	0	0	3	0	0	5	5	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0	5	0
		merasa terjamin keamanan pelayanan yang diberikan para perawat di Rumah bersalin Rahiem ini	4	0	0	0	4	0	3	4	3	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	
	Ruangan Rawat Inap	pelayanan Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih	4	5	4	4	4	4	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	
		Ruang rawat inap nyaman	4	4	4	5	4	4	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	3	0
		ruangan rawat lengkap dengan alat-alat medis	5	4	4	4	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Kursi roda tersedia di kantor penerimaan membawa pasien ke ruang rawat inap	3	5	5	5	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Pelayanan Tindakan Medis	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih	4	5	5	0	5	5	0	3	0	3	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	0
		keterampilan dokter dalam menggunakan peralatan medis sewaktu memeriksa	4	0	4	0	3	5	3	0	4	4	0	4	0	5	5	0	0	0	4	3	0	3	3	3
		pengobatan yang diberikan untuk meningkatkan kepuhlian kondisi kesehatan	4	0	0	0	0	4	3	3	0	4	3	3	3	3	3	3	3	0	0	4	0	0	0	0
		kesungguhan dokter pada saat mengobati	5	0	0	0	0	5	4	3	5	5	4	0	3	3	4	4	3	4	0	4	0	4	3	3
		sikap dokter dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien	4	0	0	0	0	4	5	4	4	3	3	0	3	3	6	4	0	3	4	0	4	0	4	4
penjelasan rencana pengobatan dan tindakan pelayanan	5	3	4	3	3	3	4	3	4	0	5	4	3	5	4	3	3	3	0	3	4	5	0	0		

4.2. Tingkat Kepentingan Pelanggan (*Rate of Customer Importance*)

Tingkat kepentingan pelanggan diperoleh dari wawancara yang menanyakan responden terhadap tingkat kepentingan dari tiap-tiap elemen kebutuhan pelanggan berdasarkan skala yang telah ditetapkan dengan menggunakan metode *Absolute Importance*.

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

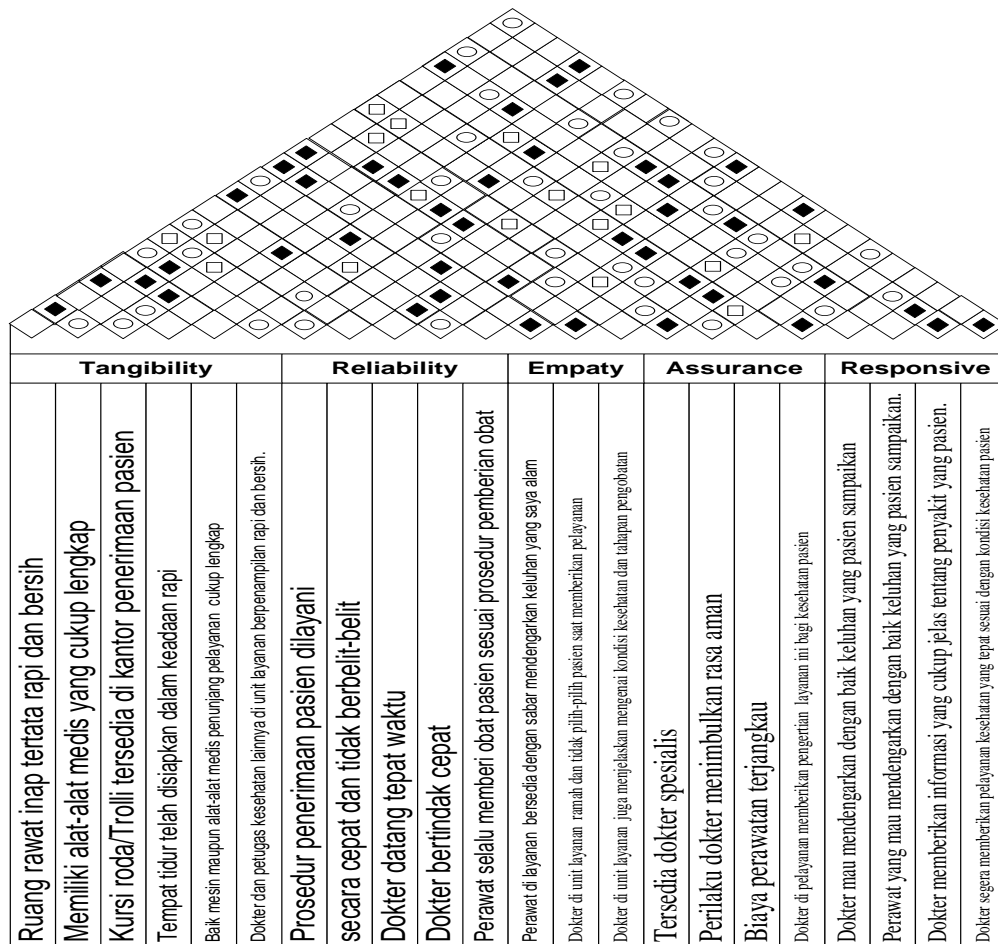
4.3 Nilai Posisi RB "X", Komptitor Rumah Bersalin Bidara dan Rumah Bersalin Budi Mas

Tabel 4. Hasil Nilai Posisi Rumah Bersalin Rahiem atau RB "X", 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 Sangat Baik B Baik CB Cukup Baik TB Tidak Baik STB Sangat Tidak Baik				
			STB	TB	CB	B	SB
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 administrasi				●	■ ●
		saudara puas ketanggapan pelayanan administrasi				● ■	■ ●
	Pemeriksaan Oleh Dokter	percakapan bersama dokter di Rumah bersalin Rahiem ini sehubungan dengan saudara rasakan 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				●	■ ●
		merasa terjamin keamanan pelayanan yang diberikan para perawat di Rumah bersalin Rahiem ini			●	● ■	■ ●
	Ruang Rawat Inap	pelayanan Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih				■	■ ●
		Ruang rawat inap nyaman				■	■ ●
		ruangan rawat lengkap dengan alat-alat medis				● ■	■ ●
Kursi roda tersedia di kantor penerimaan membawa pasien ke ruang rawat inap				●	●	■ ●	
Pelayanan Tindakan Medis	Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih			●	■	■ ●	
	keterampilan dokter dalam menggunakan peralatan medis sewaktu memeriksa				■ ●	■ ●	
	pengobatan yang diberikan untuk meningkatkan kepuhlian kondisi kesehatan				■ ●	■ ●	
	kesungguhan dokter pada saat mengobati				●	■ ●	
	sikap dokter dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien				● ■	■ ●	
		penjelasan rencana pengobatan dan tindakan pelayanan				● ■	■ ●

4.4 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*)

4.5 Nilai Target (*Technical Target*)

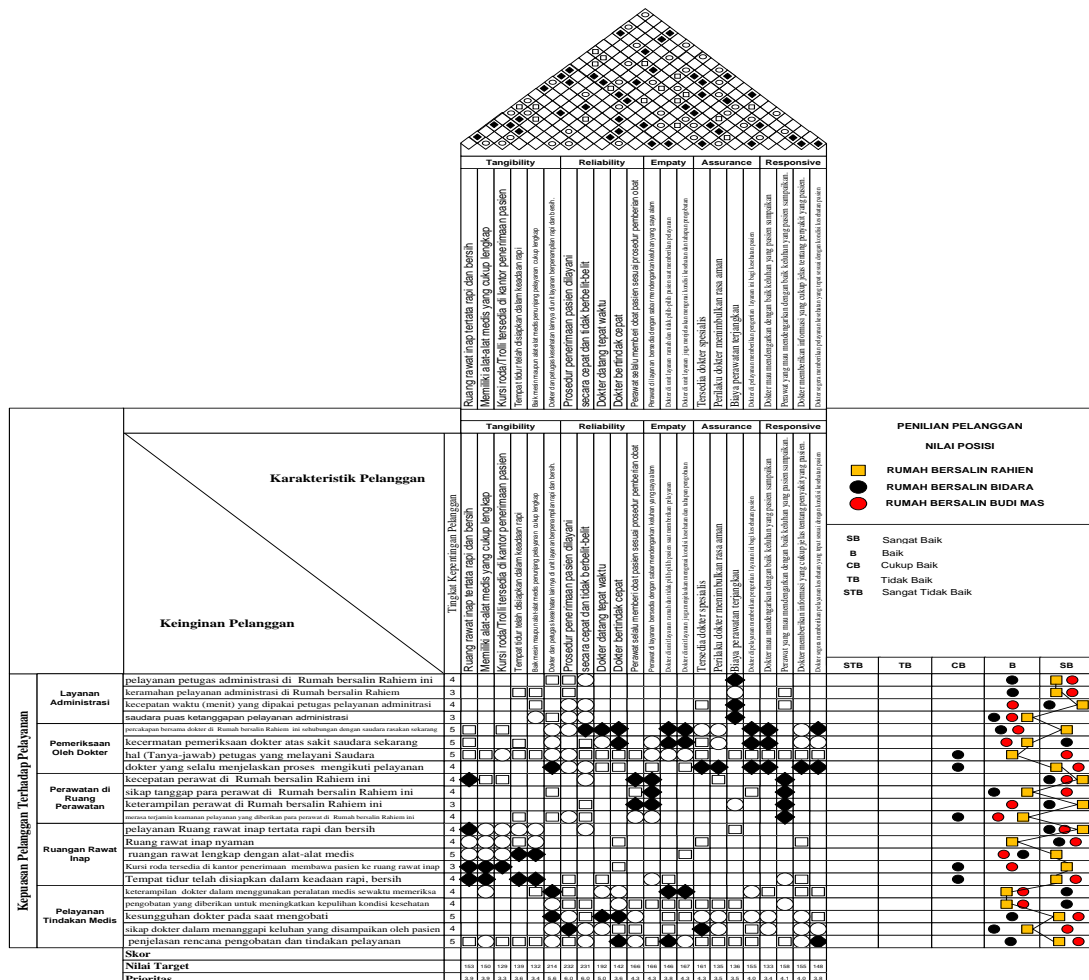
Nilai target merupakan keluaran (*output*) fisik dari QFD berupa rangkaian sejumlah proses dalam mendapatkan informasi, struktur dan tingkat pengembangan desain produk atau jasa yang diinginkan.

Tabel 5. Hasil Nilai Target

		Tangibility		Reliability		Empaty		Assurance		Responsive											
Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan		Karakteristik Pelanggan																			
			Keinginan Pelanggan																		
			Tingkat Kepentingan Pelanggan																		
			Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih																		
			Memiliki alat-alat medis yang cukup lengkap																		
			Kursi roda/Troli tersedia di kantor penerimaan pasien																		
			Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi																		
			Baik mesin maupun alat-alat medis menunjang pelayanan cukup lengkap																		
			Dokter dan petugas kesehatan lainnya di unit layanan berpakaian rapi dan bersih.																		
			Prosedur penerimaan pasien dilayani secara cepat dan tidak berbelit-belit																		
		Dokter datang tepat waktu																			
		Dokter bertindak cepat																			
		Perawat selalu memberi obat pasien sesuai prosedur pemberian obat																			
		Perawat di layanan bersedia dengan sabar mendengarkan keluhan yang saya alami																			
		Dokter di unit layanan ramah dan tidak pilih-pilih pasien saat memberikan pelayanan																			
		Tersedia dokter spesialis																			
		Perilaku dokter menimbulkan rasa aman																			
		Biaya perawatan terjangkau																			
		Dokter mau mendengarkan dengan baik keluhan yang pasien sampaikan																			
		Perawat yang mau mendengarkan dengan baik keluhan yang pasien sampaikan.																			
	Dokter memberikan informasi yang cukup jelas tentang penyakit yang pasien.																				
	Dokter segera memberikan pelayanan kesehatan yang tepat sesuai dengan kondisi kesehatan pasien																				
	Layanan Administrasi	pelayanan petugas administrasi di Rumah bersalin Rahiem ini	4				12	12	16												
		keramahan pelayanan administrasi di Rumah bersalin Rahiem	3			9	9		9						12				9		
		kecepatan waktu (menit) yang dipakai petugas pelayanan adminitrasi	4				12		16	16				12					12		
		saudara puas ketanggapan pelayanan administrasi	3				12	9	12	12						15					
	Pemeriksaan Oleh Dokter	percakapan bersama dokter di Rumah bersalin Rahiem ini sehubungan dengan saudara rasakan sekarang	5	15		15	20	20	25	25	25	25	25	25	20	20	25	20	25	20	25
		kecermatan pemeriksaan dokter atas sakit saudara sekarang	5	15		15	20	20	25	25	20	15	20	25	20	25	25	20	25	20	20
		hal (Tanya-jawab) petugas yang melayani Saudara	5	15	15	20	15	15	20	20	15	15	15	15	20	20	15	15	15	15	15
		dokter yang selalu menjelaskan proses mengikuti pelayanan	4				20	16	16	12	12	12	12	20	20	20	20	20	20	20	
	Perawatan di Ruang Perawatan	kecepatan perawat di Rumah bersalin Rahiem ini	4	20	12	12			16		20	20			12				20		
		sikap tanggap para perawat di Rumah bersalin Rahiem ini	4					12				12	20			12			20		
		keterampilan perawat di Rumah bersalin Rahiem ini	3						9		15	15			12			15			
		merasa terjamin keamanan pelayanan yang diberikan para perawat di Rumah bersalin Rahiem ini	4			12	12	16	12		16	16						20			
	Ruangan Rawat Inap	pelayanan Ruang rawat inap tertata rapi dan bersih	4	20	16	16	16	16		16						12				12	
		Ruang rawat inap nyaman	4	16	16	16	12	16				12			12						
		ruangan rawat lengkap dengan alat-alat medis	5	20	20	25	25							15							
		Kursi roda tersedia di kantor penerimaan membawa pasien ke ruang rawat inap	3	15	15	15					9										
		Tempat tidur telah disiapkan dalam keadaan rapi, bersih	4	20	20	20	20	12	12		16	12						16	12		
	Pelayanan Tindakan Medis	keterampilan dokter dalam menggunakan peralatan medis sewaktu memeriksa	4	16		12	20	12	16	16		20	20			16	12		12	12	
		pengobatan yang diberikan untuk meningkatkan kepulihan kondisi kesehatan	4				16	12	12	16	12	12	12	12	12	12		16			
		kesungguhan dokter pada saat mengobati	5				25	20	15	25	25	20	15	15	20	20	15	20	20	15	
		sikap dokter dalam menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pasien	4				16	20	16	16	12	12	12	12	20	16	12	16	16	16	
		penjelasan rencana pengobatan dan tindakan pelayanan	5	15	20	15	15	20	15	20	20	25	20	15	15	15	15	15	15	20	25

4.6 House Of Quality

Hasil akhir dari metode QFD merupakan sebuah rencana pengembangan terhadap produk atau jasa. Rencana pengembangan dapat dilihat pada nilai target yang terletak di bagian bawah dari hasil keseluruhan *House Of Quality* yang dapat dilihat pada gambar 2 sebagai berikut :



Gambar 2. House Of Quality

5. KESIMPULAN

1. Variabel dinyatakan valid diatas 0,312 menunjukkan bahwa keinginan pelanggan Rumah Bersalin Rahiem terhadap variabel pelayanan 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 %.

6. 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.

DAFTAR PUSTAKA

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