



Analisis Peningkatan Mutu Pelayanan Kesehatan di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan RSUD Otanaha dengan Metode Quality Function Deployment (QFD)

Analysis of Improving the Quality of Health Services in the Heart Polyclinic, Outpatient Installation of Otanaha Regional Hospital Using the Quality Function Deployment (QFD) Method

Susanto Airmas^{1*}, Sylva Flora Ninta Tarigan², Ramly Abudi³

^{1,2,3}Universitas Negeri Gorontalo

*Corresponding Author: E-mail: santoairmas1@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 18 Nov, 2024

Revised: 11 Dec, 2024

Accepted: 19 Dec, 2024

Kata Kunci:

Mutu Pelayanan Kesehatan,
QFD, RSUD Otanaha

Keywords:

*Healthcare Service Quality,
QFD, RSUD Otanaha*

DOI: [10.56338/jks.v8i1.6680](https://doi.org/10.56338/jks.v8i1.6680)

ABSTRAK

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu faktor krusial dalam menentukan keberhasilan pelayanan di rumah sakit. Poli Jantung RSUD Otanaha sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan jantung harus dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pasien agar tercapai kepuasan pasien. Berdasarkan survei dan wawancara awal, beberapa pasien mengungkapkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diterima, terutama terkait dengan waktu tunggu pelayanan, keramahan staf medis, dan ketersediaan fasilitas yang dianggap kurang memadai. Untuk mengatasi masalah ini, digunakan pendekatan QFD yang berfokus pada "suara pelanggan" untuk menerjemahkan kebutuhan dan harapan pasien ke dalam atribut mutu yang dapat ditingkatkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan mutu pelayanan kesehatan di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan RSUD Otanaha menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara kepada pasien yang menerima pelayanan di Poli Jantung RSUD Otanaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut yang perlu menjadi prioritas peningkatan, seperti pelayanan yang cepat dan tepat serta fasilitas pendukung yang memadai. Penerapan QFD diharapkan dapat membantu RSUD Otanaha dalam meningkatkan mutu pelayanan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif dan sesuai dengan kebutuhan pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan.

ABSTRACT

Healthcare service quality is a critical factor in determining the success of hospital services. As a provider of cardiology healthcare services, the Cardiology Polyclinic at RSUD (Regional Public Hospital) Otanaha must deliver care that meets the expectations and needs of patients to achieve patient satisfaction. Based on initial surveys and interviews, some patients expressed dissatisfaction with the services received, particularly regarding service wait times, staff professionalism, and the adequacy of facilities. To address these issues, a Quality Function Deployment (QFD) approach was utilized, focusing on the "voice of the customer" to translate patient needs and expectations into quality attributes that can be improved. This study aims to analyze the enhancement of healthcare service quality at the Cardiology Outpatient Polyclinic of RSUD Otanaha using the QFD method. This study employs a descriptive method with a quantitative approach, where data were collected through questionnaires and interviews with patients receiving services at the Cardiology Polyclinic of RSUD Otanaha. The study's findings indicate that several attributes need prioritization for improvement, such as faster and more accurate service delivery and adequate supporting facilities. Applying QFD is expected to assist RSUD Otanaha in improving service quality, thereby providing more responsive care that aligns with patient needs, ultimately leading to a significant increase in patient satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan, serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik yang sudah diterapkan. Kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan, pasien baru akan merasa puas apabila

kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya itu tidak sesuai dengan harapannya (Carolin dkk., 2023).

Berdasarkan pasal 2 ayat 1b Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 4 tahun 2018 tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien menyebutkan bahwa Rumah sakit memiliki salah satu kewajiban yaitu memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat secara efektif dan bermutu serta lebih mengedepankan kepentingan pasien sesuai dengan prosedur yang ada (Permenkes RI, 2018). Adapun salah satu hak pasien dalam pasal 32 Undang-undang Nomor 44 tahun 2009 tentang Rumah Sakit menyebutkan bahwa pasien atau masyarakat berhak memperoleh layanan yang manusiawi, adil, jujur dan tanpa diskriminasi (Azami, 2021).

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) merupakan salah satu unit di Badan Layanan Umum Daerah yang menyelenggarakan layanan publik di bidang kesehatan. Sebagai suatu bentuk pelayanan publik (diselenggarakan oleh pemerintah) RSUD dituntut untuk menerapkan prinsip good governance (Hidayat & Negoro, 2023).

RSUD Otanaha Kota Gorontalo adalah salah satu rumah sakit umum yang ada di Kota Gorontalo. Dengan keberadaannya tersebut, rumah sakit ini menjadi alternatif pilihan bagi masyarakat untuk mendapat pelayanan kesehatan, termasuk didalamnya pelayanan keperawatan. Tuntutan masyarakat akan pelayanan keperawatan profesional terhadap RSUD Otanaha Kota Gorontalo akan semakin meningkat seiring dengan semakin meningkatnya kemajuan ilmu dan teknologi, masyarakat semakin menyadari tentang pentingnya pemeliharaan kesehatan, sehingga mereka akan mencari tempat pelayanan yang berkualitas yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan kesehatannya.

Pelayanan rawat jalan merupakan salah satu unit kerja di rumah sakit yang melayani pasien berobat dan memberikan pelayanan, termasuk semua prosedur diagnostik dan terapeutik. Tujuan dari pelayanan rawat jalan sendiri diantaranya untuk menentukan diagnosa penyakit dengan tindakan pengobatan, untuk rawat inap atau untuk tindak lanjut bagi pasien rawat inap yang sudah diizinkan pulang tetapi masih harus dikontrol kondisi kesehatannya (Azami, 2021).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan salah satu aspek krusial dalam menentukan keberhasilan pelayanan di fasilitas kesehatan. Di Poli Jantung Instalasi Rawat Jalan RSUD Otanaha, peningkatan mutu pelayanan menjadi prioritas utama untuk memastikan bahwa pelayanan kesehatan yang diberikan memenuhi harapan dan kebutuhan pasien. Meskipun RSUD Otanaha telah melaksanakan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, masih terdapat masalah dari sebagian pasien yang menunjukkan adanya masalah dalam mutu pelayanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif pendekatan kuantitatif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dan wawancara, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket atau kuesioner berupa pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya (Lubis, 2021). Dalam penelitian ini populasinya adalah semua pasien rawat jalan yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di Poli Jantung RSUD Otanaha sejumlah 403 (Ajijah & Selvi, 2021). Menurut Sugiyono (2019) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi (Ajijah & Selvi, 2021). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah Accidental Sampling karena peneliti menyebarkan kuesioner kepada setiap pasien. Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Noer, 2022).

HASIL

Atribut Keinginan dan Kebutuhan Pasien

Tabel 1 Atribut Keinginan dan Kebutuhan Pasien Poli Jantung RSUD Otanaha

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan
1	Penataan ruang yang teratur
2	Kenyamanan dan ketenangan lingkungan

3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai
4	Tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman
5	Tersedianya apotek
6	Tersedianya toilet yang cukup bersih
7	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat
8	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat
9	Prosedur yang tidak berbelit
10	Dokter dan perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien dengan efisien
11	Tindakan cepat saat pasien membutuhkan
12	Keterampilan dan keahlian tenaga medis yang tinggi
13	Pelayanan yang ramah dan inovatif
14	Memberikan perhatian tanpa memandang status
15	Kesabaran dalam melayani pasien

Sumber : Data Primer, 2024

Penyusunan House Of Quality (HOQ) Matriks Perencanaan Importance to Customer (Tingkat Kepentingan)

Tabel 2 Importance to Customer (Tingkat Kepentingan)

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Total Skor	Tingkat Kepentingan	Peringkat
1	Penataan ruang yang teratur	958	4,79	4
2	Kenyamanan dan ketenangan lingkungan	935	4,68	6
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	926	4,63	13
4	Tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman	879	4,40	14
5	Tersedianya apotek	929	4,65	12
6	Tersedianya toilet yang cukup bersih	866	4,33	15
7	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	932	4,66	10
8	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	934	4,67	7
9	Prosedur yang tidak berbelit	931	4,65	11
10	Dokter dan perawat	933	4,68	5

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Total Skor	Tingkat Kepentingan	Peringkat
	cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien dengan efisien			
11	Tindakkan cepat saat pasien membutuhkan	934	4,66	9
12	Keterampilan dan keahlian tenaga medis yang tinggi	982	4,91	2
13	Pelayanan yang ramah dan inovatif	985	4,93	1
14	Memberikan perhatian tanpa memandang status	930	4,67	8
15	Kesabaran dalam melayani pasien	959	4,80	3

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel diatas menunjukkan bahwa peringkat tertinggi untuk *Importance to Customer* terdapat pada bagian atribut Pelayanan yang ramah dan inovatif dengan skor 985. Sedangkan peringkat terendah terdapat pada bagian atribut Tersedianya toilet yang cukup bersih dengan skor 866.

Current Satisfaction Performance (Tingkat Kinerja)

Tabel 3. Current Satisfaction Performance (Tingkat Kinerja)

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Total Skor	Tingkat Kinerja	Peringkat
1	Penataan ruang yang teratur	929	4,65	11
2	Kenyamanan dan ketenangan lingkungan	928	4,64	12
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	930	4,65	10
4	Tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman	702	3,51	15
5	Tersedianya apotek	933	4,67	7
6	Tersedianya toilet yang cukup bersih	703	3,52	14
7	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	934	4,67	6
8	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	936	4,68	4
9	Prosedur yang tidak berbelit	932	4,66	8
10	Dokter dan perawat	931	4,66	9

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Total Skor	Tingkat Kinerja	Peringkat
	cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien dengan efisien			
11	Tindakkan cepat saat pasien membutuhkan	927	4,64	13
12	Keterampilan dan keahlian tenaga medis yang tinggi	981	4,91	2
13	Pelayanan yang ramah dan inovatif	984	4,92	1
14	Memberikan perhatian tanpa memandang status	935	4,68	5
15	Kesabaran dalam melayani pasien	963	4,82	3

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel diatas menunjukkan terdapat tingkat kinerja yang tertinggi yaitu pada atribut Pelayanan yang ramah dan inovatif dengan total skor 984. Sedangkan peringkat terendah terdapat pada atribut Tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman dengan total skor 702.

Nilai Prioritas (Goal)

Tabel 4 Nilai Prioritas (Goal)

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Nilai Prioritas
1	Penataan ruang yang teratur	3
2	Kenyamanan dan ketenangan lingkungan	3
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	3
4	Tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman	3
5	Tersedianya apotek	3
6	Tersedianya toilet yang cukup bersih	3
7	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	4
8	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	5
9	Prosedur yang tidak berbelit	4
10	Dokter dan perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien dengan efisien	5
11	Tindakkan cepat saat pasien membutuhkan	5
12	Keterampilan dan keahlian tenaga medis yang tinggi	5
13	Pelayanan yang ramah dan inovatif	5
14	Memberikan perhatian tanpa memandang status	4
15	Kesabaran dalam melayani pasien	4

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel diatas menunjukkan terdapat beberapa yang menjadikan nilai prioritas dari Poli Jantung RSUD Otanaha, Salah satu dari yang sangat diprioritaskan adalah terdapat pada atribut Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat hal ini sangatlah penting karena menjadi kunci pertama layanan pada sebuah pelayanan kesehatan dalam hal ini di poli jantung RSUD Otanaha. Dan juga terdapat nilai prioritas yang cukup untuk di prioritaskan yaitu pada atribut Tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman.

Improvement Ratio (Rasio Perbaikan)

Dihitung dengan rumus:

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{CSP}}$$

Keterangan:

CSP = *Current Satisfaction Performance*

Tabel 5 Improvement Ratio (Rasio Perbaikan)

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Nilai Target (Goal)	Current Satisfaction Performance (CSP)	Improvement Ratio (IR)
1	Penataan ruang yang teratur	3	4,65	0,65
2	Kenyamanan dan ketenangan lingkungan	3	4,64	0,86
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	3	4,65	0,86
4	Tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman	3	3,51	0,90
5	Tersedianya apotek	3	4,67	0,64
6	Tersedianya toilet yang cukup bersih	3	4,52	0,66
7	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	4	4,67	0,90
8	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	5	4,68	1,07
9	Prosedur yang tidak berbelit	4	4,66	0,90
10	Dokter dan perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien dengan efisien	5	4,66	1,07
11	Tindakkan cepat	5	4,64	1,08

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Nilai Target (Goal)	Current Satisfaction Performance (CSP)	Improvement Ratio (IR)
	saat pasien membutuhkan			
12	Keterampilan dan keahlian tenaga medis yang tinggi	5	4,91	1,02
13	Pelayanan yang ramah dan inovatif	5	4,92	1,02
14	Memberikan perhatian tanpa memandang status	4	4,68	0,90
15	Kesabaran dalam melayani pasien	4	4,82	0,83

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel diatas menunjukkan mutu pelayanan kesehatan yang didapat dari Goal dan CSP terdapat nilai tertinggi pada atribut Tindakan cepat saat pasien membutuhkan dengan IR 1,08. Dan IR yang terendah terdapat pada atribut Tersedianya apotek yaitu dengan IR 0,64.

Sales Point

- 1 : Tidak ada sales point
- 1,2 : Sales point medium
- 1,5 : Sales point kuat

Tabel 6 Sales Point Matriks House of Quality (HOQ)

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Sales Point
1	Penataan ruang yang teratur	1,2
2	Kenyamanan dan ketenangan lingkungan	1,2
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	1,2
4	Tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman	1,2
5	Tersedianya apotek	1,2
6	Tersedianya toilet yang cukup bersih	1,2
7	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	1,2
8	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	1,2
9	Prosedur yang tidak berbelit	1,2
10	Dokter dan perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien dengan efisien	1,5
11	Tindakan cepat saat pasien membutuhkan	1,5
12	Keterampilan dan keahlian tenaga medis yang tinggi	1,5
13	Pelayanan yang ramah dan inovatif	1,5

14	Memberikan perhatian tanpa memandang status	1,5
15	Kesabaran dalam melayani pasien	1,5

Sumber: Data diolah, 2024

Diketahui bahwa *sales point* kuat dengan nilai 1,5 terdapat pada beberapa atribut yang salah satunya terdapat pada atribut Keterampilan dan keahlian tenaga medis yang tinggi. Juga terdapat beberapa atribut dengan nilai sales point medium yang salah satunya terdapat pada atribut Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat.

Raw Weight

Dihitung dengan rumus :

$$\text{Raw Weight} = \text{Importance to customer} \times \text{Improvement ratio} \times \text{Sales Point}$$

Tabel 7 Raw Weight Matriks House of Quality (HOQ)

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Importance to Customer	Improvement Ratio (IR)	Sales Point (SP)	Raw Weight (RW)
1	Penataan ruang yang teratur	4,79	0,65	1,2	3,73
2	Kenyamanan dan ketenangan lingkungan	4,65	0,86	1,2	4,80
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	4,63	0,86	1,2	4,78
4	Tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman	4,40	0,90	1,2	4,80
5	Tersedianya apotek	4,65	0,64	1,2	3,60
6	Tersedianya toilet yang cukup bersih	4,33	0,66	1,2	3,43
7	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	4,66	0,90	1,2	5,03
8	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	4,67	1,07	1,2	6,00
9	Prosedur yang tidak berbelit	4,65	0,90	1,2	5,02
10	Dokter dan perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien dengan efisien	4,68	1,07	1,2	6,00

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Importance to Customer	Improvement Ratio (IR)	Sales Point (SP)	Raw Weight (RW)
11	Tindakkan cepat saat pasien membutuhkan	4,66	1,08	1,2	6,04
12	Keterampilan dan keahlian tenaga medis yang tinggi	4,91	1,02	1,5	7,51
13	Pelayanan yang ramah dan inovatif	4,93	1,02	1,5	7,54
14	Memberikan perhatian tanpa memandang status	4,67	0,90	1,5	6,30
15	Kesabaran dalam melayani pasien	4,80	0,83	1,5	6,00

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel diatas menunjukkan terdapat nilai tertinggi dari Raw Weight adalah pada atribut Pelayanan yang ramah dan inovatif. Sedangkan urutan terendah terdapat pada atribut Tersedianya toilet yang cukup bersih.

Normalized Terhadap Bobot

Dihitung dengan rumus :

$$Normalized\ Raw\ Weight = \frac{Raw\ Weight}{Raw\ Weight\ Total} \times 100$$

Tabel 8 Normalized terhadap bobot Matriks House of Quality (HOQ)

No.	Atribut Keinginan dan Kebutuhan	Raw Weight (RW)	Normalized Raw Weight (NRW)
1	Penataan ruang yang teratur	3,73	4,63
2	Kenyamanan dan ketenangan lingkungan	4,80	5,96
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	4,78	5,93
4	Tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman	4,80	5,96
5	Tersedianya apotek	3,60	4,47
6	Tersedianya toilet yang cukup bersih	3,43	4,26
7	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	5,03	6,24
8	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	6,00	7,45
9	Prosedur yang tidak berbelit	5,02	6,23
10	Dokter dan perawat cepat tanggap	6,00	7,45

	dalam menyelesaikan masalah pasien dengan efisien		
11	Tindakan cepat saat pasien membutuhkan	6,04	7,50
12	Keterampilan dan keahlian tenaga medis yang tinggi	7,51	9,32
13	Pelayanan yang ramah dan inovatif	7,54	9,36
14	Memberikan perhatian tanpa memandang status	6,30	7,82
15	Kesabaran dalam melayani pasien	6,00	7,45

Sumber: Data diolah, 2024

Tabel diatas menunjukkan adanya nilai yang berbeda beda dari setiap atribut yang ada, karena mempunyai urutan prioritas yang mana yang harus di tingkatkan dalam atribut keinginan dan kebutuhan pasien tersebut.

Penyusunan *House Of Quality* dengan *Technical Response*

Tabel 9 *Technical Response* Matriks *House of Quality* (HOQ)

No.	Atribut-atribut	Respon Teknis
1	Penataan ruang yang teratur	- Mengupayakan penataan ruang yang teratur untuk mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan
2	Kenyamanan dan ketenangan lingkungan	- Lingkungan poli jantung dirancang untuk menjaga kenyamanan dan ketenangan pasien - Memperhatikan tata letak serta penataan ruangan
3	Kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan alat-alat yang dipakai	- Alat medis di poli jantung selalu lengkap, siap digunakan, dan dalam kondisi bersih serta steril - Sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku.
4	Tersedianya tempat parkir yang memadai dan aman	- Mengupayakan peningkatan kapasitas dan keamanan area parkir
5	Tersedianya apotek	- Apotek selalu beroperasi sesuai jam kerja poli dan memenuhi kebutuhan pasien dengan cepat
6	Tersedianya toilet yang cukup bersih	- Melakukan pembersihan secara rutin setiap harinya.
7	Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat	- Menggunakan sistem antrian elektronik dan pelatihan bagi petugas untuk mengoptimalkan waktu tunggu pasien.
8	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat	- Mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan pasien,

No.	Atribut-atribut	Respon Teknis
		- Sesuai dengan SOP yang berlaku
9	Prosedur yang tidak berbelit	- Memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan, baik dalam proses registrasi, pemeriksaan, hingga pengambilan obat
10	Dokter dan perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien dengan efisien	- Meningkatkan keterampilan dan pemahaman teknis guna memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien
11	Tindakkan cepat saat pasien membutuhkan	- Respons cepat terhadap kebutuhan pasien menjadi prioritas utama
12	Keterampilan dan keahlian tenaga medis yang tinggi	- Selalu up-to-date dengan pengetahuan dan teknologi terbaru dalam bidang kardiologi
13	Pelayanan yang ramah dan inovatif	- Selalu menekankan pentingnya komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien
14	Memberikan perhatian tanpa memandang status	- Setiap pasien mendapatkan perhatian dan pelayanan yang sama
15	Kesabaran dalam melayani pasien	- Staf medis dilatih untuk memberikan pelayanan dengan sabar dan penuh empati kepada setiap pasien

Sumber: Data Primer, 2024

Penyusunan *House Of Quality* dengan *Technical Relationship*

Tabel 10 Simbol Dalam Relationship HOQ

Relationship	Simbol	Value
Kuat	●	9
Sedang	○	3
Lemah	▲	1
Tidak ada		0

Sumber: (Lou Cohen, 1995) Relationship HOQ

Pada Gambar 1 berikut adalah memperlihatkan hubungan antar respon teknis sebagai berikut:

Penyusunan *Technical Prioritas*

Pada Gambar 3 berikut adalah memperlihatkan perhitungan *technical prioritas*

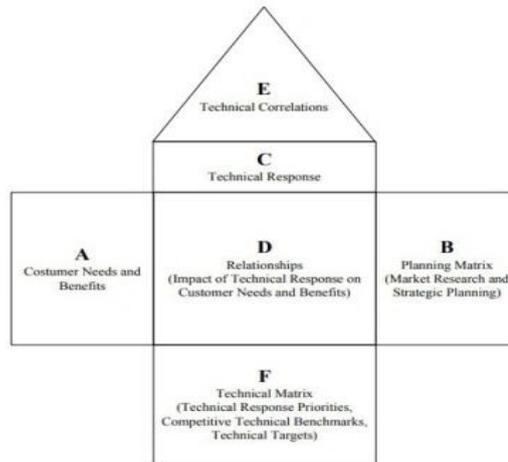
WILAYAT	Kategori 1										Kategori 2										Kategori 3										Kategori 4									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
... (row 1) ...	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	42,30	
... (row 2) ...	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	41,25	
... (row 3) ...	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	18,42	
... (row 4) ...	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	15,8	
... (row 5) ...	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	10,25	
... (row 6) ...	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	
... (row 7) ...	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	19,28	
... (row 8) ...	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	23,01	
... (row 9) ...	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	23,14	
... (row 10) ...	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	28,8	
... (row 11) ...	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	28,92	
... (row 12) ...	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	4,08	
... (row 13) ...	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	7,67	
... (row 14) ...	327	2994	2994	226	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	486,2	
... (row 15) ...	8	12	9	13	4	17	34	36	38	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	

Gambar 3. Nilai *Technical Prioritas* Matriks *House of Quality* (HOQ)

Gambar diatas memperlihatkan nilai atau skor dari setiap atribut dengan nilai hubungan atribut respon teknis sehingga dapat diketahui nilai prioritas pengembangan dari setiap parameter teknis. Pada nilai prioritas pertama diketahui dengan nilai Absolute Importance (Nilai yang dapat mengindikasikan suatu aspek teknis) dengan total 584,91. Sedangkan nilai prioritas yang terakhir diketahui dengan nilai Absolute Importance yaitu dengan total 108,82.

House Of Quality (HOQ)

Kerangka *House of Quality* (HOQ) Seperti gambar berikut :



Gambar 4 *House Of Quality* (HOQ) (Sumber: Lou Cohen, 1995)

Pada Gambar 4 berikut adalah memperlihatkan *House of Quality* yang telah disusun secara keseluruhan

keinginan pasien dengan poli jantung agar melakukan respon teknis yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari pasien di poli jantung RSUD otanaha. Di dalam penelitian ini terdapat 5 langkah matriks perencanaan yaitu *importance to customer (IC)*, *current satisfaction performance (CSP)*, *goal, improvement ratio (IR)*, *sales point (SP)*, *raw weight (RW)*, *normalized raw weight (NRW)*.

Nilai dari *Importance to Customer (IC)* di dapatkan dari jawaban responden. Nilai tertinggi terdapat pada atribut **Pelayanan yang ramah dan inovatif** memperoleh skor tertinggi, yang menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai interaksi yang hangat, ramah, dan pendekatan yang inovatif dalam pelayanan.

Nilai dari *Current Satisfaction Performance (CSP)* di dapatkan dari jawaban responden. Nilai tertinggi dalam data adalah pada atribut Pelayanan yang ramah dan inovatif, dengan total skor 984 dan tingkat kinerja 4,92. Hal ini menunjukkan bahwa pasien sangat menghargai interaksi yang ramah dan adanya inovasi dalam pelayanan.

Nilai *goal* di dapatkan dari jawaban poli jantung RSUD Otanaha dengan penilaian yang berbeda-beda dengan skala sangat prioritas dengan nilai point 5, prioritas dengan nilai point 4, cukup prioritas dengan nilai point 3, tidak prioritas dengan nilai point 2 dan yang terakhir dengan skala sangat tidak prioritas dengan nilai point 1. Salah satu atribut yang sangat diprioritaskan adalah Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat, dengan nilai prioritas 5. Atribut ini dianggap krusial karena berkaitan langsung dengan inti pelayanan kesehatan di Poli Jantung RSUD Otanaha. Kecepatan dan ketepatan pelayanan medis adalah faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pasien, terutama dalam situasi darurat.

Nilai *Improvement Ratio (IR)* di dapatkan dari nilai goal di bagi dengan *customer Satisfaction Performance (CSP)* dengan nilai tertinggi terdapat pada atribut Tindakan cepat saat pasien membutuhkan, dengan IR sebesar 1,08. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan saat ini cukup tinggi (4,64), terdapat ruang untuk perbaikan lebih lanjut agar mencapai nilai target (Goal) Cepatnya tindakan saat pasien membutuhkan merupakan komponen kunci dalam pelayanan di bidang kesehatan, terutama dalam konteks poli jantung di mana respons cepat dapat menyelamatkan nyawa pasien.

Nilai *sales point (SP)* di dapat dari jawaban pihak Poli jantung RSUD Otanaha dengan penilaian yang berbeda-beda dengan skala sales point kuat dengan nilai point 1,5, sales point medium dengan nilai point 1,2 dan yang terakhir dengan skala tidak ada sales point dengan nilai point 1.

Nilai Raw Weight di dapatkan dari IC di kali dengan IR dan di kali dengan SP dengan nilai tertinggi terdapat pada Atribut dengan nilai Raw Weight tertinggi adalah Pelayanan yang ramah dan inovatif, dengan nilai 7,54. Ini menunjukkan bahwa atribut ini memiliki prioritas tertinggi dalam hal pengembangan dan peningkatan layanan kesehatan. Pelayanan yang ramah dan inovatif berfungsi sebagai faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan membangun hubungan positif antara pasien dan tenaga medis.

Nilai *Normalized Raw Weight* di dapat dari RW / total RW di kalikan 100, dengan nilai tertinggi Pelayanan yang ramah dan inovatif dan Keterampilan dan keahlian tenaga medis yang tinggi.

Penyusunan *House of Quality Technical Response*

Dari 15 atribut keinginan dan kebutuhan pasien terdapat 18 respon teknis poli jantung

RSUD Otanaha yang didapatkan melalui wawancara kepada pihak poli jantung RSUD Otanaha dalam hal ini yang menjadi narasumber yaitu Kepala ruangan poli jantung RSUD Otanaha.

Penyusunan *House of Quality Technical Relationships*

Technical Relationships ini merupakan korelasi antara nilai atribut keinginan dan kebutuhan pasien dengan atribut respon teknis yang mempunyai skala kuat dengan nilai 9, skala sedang dengan nilai 3, skala lemah dengan nilai 1 dan yang terakhir dengan skala tidak ada dengan nilai 0. Dalam HOQ, atribut Penataan ruang yang teratur menunjukkan hubungan kuat dengan nilai 9 terhadap respon teknis yang berfokus pada pengupayaan penataan ruang untuk mendukung kenyamanan dan kelancaran pelayanan. Ini menunjukkan bahwa penataan ruang yang efektif sangat penting untuk menciptakan lingkungan yang mendukung pengalaman pasien yang positif.

Penyusunan *House of Quality Technical Correlations*

Technical Correlations juga disebut dengan korelasi teknik yang memperlihatkan hubungan antar respon teknis satu dengan lainnya. Korelasi teknik ini mempunyai skala dengan keterangan positif yang artinya mempunyai hubungan positif antar dua respon teknis, kemudian skala negatif yang artinya memiliki hubungan negatif antar dua respon teknis. Sehingga hal ini akan memudahkan dalam menentukan kebijakan yang akan di ambil mengenai respon teknis yang akan dilaksanakan. Salah satu yang mempunyai hubungan yang positif terdapat pada respon sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dengan respon teknis apotek selalu beroperasi sesuai jam kerja poli dan memenuhi kebutuhan pasien dengan cepat.

Penyusunan *Technical Prioritas*

Pada penyusunan ini dilakukan untuk memperlihatkan skor masing-masing atribut berdasarkan perkalian antara NRW dengan nilai hubungan atribut teknik kemudian nilai yang didapatkan di jumlahkan (*Absolute Importance*). Yang mana Nilai absolute importance adalah nilai yang dapat mengindikasikan suatu aspek teknis untuk melihat apakah sangat di butuhkan dalam memperbaiki suatu atribut dari pelayanan atau tidak, jika terdapat nilai absolute importance nya tinggi maka dapat di indikasikan bahwa aspek teknis atribut tersebut merupakan salah satu yang penting untuk di prioritaskan oleh poli jantung RSUD otanaha dalam memperbaiki pelayanan kesehatan yang ada pada saat ini. Dengan hasil perjumlahan tersebut dapat diketahui nilai prioritas yang di dapatkan dari penjumlahan tersebut. Diketahui nilai prioritas yang pertama terdapat pada respon teknis respon cepat terhadap kebutuhan pasien menjadi prioritas utama yang berhubungan dengan beberapa atribut yaitu :

1. Tersedianya apotek
2. Prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat
3. Pelayanan pemeriksaan, pengobatan dan perawatan yang cepat dan tepat
4. Prosedur tidak berbelit
5. Dokter dan perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien dengan efisien

6. Tindakan cepat saat pasien membutuhkan
7. Keterampilan dan keahlian tenaga medis yang tinggi
8. Pelayanan yang ramah dan inovatif

House of Quality (HOQ)

Dalam House of Quality ini tersusun informasi yang mengenai apa saja atribut keinginan dan kebutuhan pasien dari pelayanan kesehatan poli jantung RSUD Otanaha beserta besaran nilai-nilai yang ada untuk memberikan informasi atau masukan mengenai atribut layanan apa saja yang layak untuk dijadikan prioritas dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pasien. Berikut adalah atribut yang layak dijadikan prioritas untuk dijadikan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang ada diantaranya:

1. Pelayanan yang ramah dan inovatif
2. Keterampilan dan keahlian tenaga medis yang tinggi
3. Kesabaran dalam melayani pasien
4. Penataan ruang yang teratur
5. Dokter dan perawat cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pasien dengan efisien

Kemudian di dalam HOQ ini juga terdapat rekomendasi dari aspek teknikal apa saja yang dibutuhkan oleh poli jantung RSUD Otanaha untuk mengupayakan perbaikan mutu pelayanan kesehatan pada saat ini. Diantara aspek teknikal tersebut dapat diprioritaskan serta diutamakan untuk perbaikan serta peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang ada di poli jantung RSUD Otanaha yaitu :

1. Respon cepat terhadap kebutuhan pasien menjadi prioritas utama
2. Mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan pasien
3. Memudahkan pasien dalam mendapatkan pelayanan, baik dalam proses registrasi, pemeriksaan, hingga pengambilan obat
4. Sesuai dengan standar prosedur operasional (SOP) yang berlaku

Selalu up-to-date dengan pengetahuan dan teknologi terbaru dalam bidang kardiologi

KESIMPULAN

Peningkatan mutu pelayanan di Poli Jantung RSUD Otanaha, berdasarkan metode QFD, menekankan beberapa aspek penting. Prioritas utama adalah meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan pasien untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan. Respons cepat terhadap kebutuhan pasien juga menjadi hal utama, mengingat kondisi darurat sering terjadi. Efisiensi alur layanan, mulai dari registrasi hingga pengobatan, harus ditingkatkan guna mengurangi waktu tunggu. Peningkatan kompetensi tenaga medis melalui pelatihan berkelanjutan menjadi keharusan untuk memastikan pelayanan sesuai standar terkini. Selain itu, fasilitas fisik, seperti toilet bersih dan tempat parkir aman, harus ditingkatkan demi kenyamanan pasien. Dengan perbaikan ini, RSUD Otanaha diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajjah, J. H., & Selvi, E. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Integritas Terhadap Kinerja Perangkat Desa. *Jurnal Manajemen*, 13(2), 232–236. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.314>
- Azami, R. (2021). Pelayanan Pasien Rawat Jalan Poli Penyakit Dalam Di RSUD Meuraxa Kota Banda Aceh. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, 2021).

-
- Carolin, B. T., Dayan, H., & Siti, N. (2023). Faktor Yang Berkaitan Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien. *Cendekia Medika: Jurnal Stikes Al-Ma`arif Baturaja*, 8(1), 64–72. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v8i1.214>
- Hidayat, H., & Negoro, Y. P. (2023). Penerapan Quality Function Deployment Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik. *Matrik: Jurnal Manajemen Dan Teknik Industri Produksi*, 23(2), 151. <https://doi.org/10.30587/matrik.v23i2.4434>
- Lubis, R. M. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Quality Function Deployment (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Daerah Kumpulan Pane Tebing Tinggi). (Skripsi Sarjana, Universitas Medan Area, 2021).
- Mahendra, R. (2021). Peningkatan Kualitas Layanan Jasa Dengan Menggunakan Metode Qfd (Quality Function Deployment) Pada Kementerian Agama Kota Dumai. (Skripsi Sarjana, Universitas Islam Riau, 2021).
- Noer, M. A. A. (2022). Analisis Perbedaan Mutu Pelayanan Kesehatan Esensial Terhadap Pasien BPJS Kesehatan Di Puskesmas Tilango Dan Praktek Dokter Pada Masa Pandemi Covid-19. (Skripsi Sarjana, Universitas Negeri Gorontalo, 2022).
- Permenkes RI. (2018). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018 Tentang Kewajiban Rumah Sakit Dan Kewajiban Pasien. Jakarta.
- Setia, N. K. M., & Nopiyani, N. M. S. (2023). Aplikasi Quality Function Deployment (QFD) dalam Peningkatan Mutu Layanan di Rumah Sakit: Literature Review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia The Indonesian Journal of Health Promotion*, 6(9), 1745–1752.