

ABSTRACT

The purpose of this research is make matrix of Quality Function Deployment (QFD) or House of Quality. This research is observational cross sectional study with Quality Function Deployment (QFD). It uses quality dimation of Gronroos is professionalism and skills, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, dan reputation and credibility. The research uses the survey method with total sampling data collection at the inward department Hospital of Islam Surabaya.

The result is attribute and design requirement for service by doctor must be interested by management is doctor visits every day and always on time. Attribute and design requirement for service by nurse must be interested by management is nurse always does action quickly and nurse always keeps neatness and cleanness environment of patient. Attribute and design requirement for service by dispenser must be interested by management is ability of dispenser in preparing or dispensing medicine and make data of medicine (expired date, kinds of medicine, placing, etc) with computer. Attribute and design requirement for service by laboratory worker must be interested by management is believe on the result of laboratory inquiry, take specimen sample carefully and inform the procedure, do inquiry of specimen accurately, and give consultation about result of laboratory inquiry clearly. Attribute and design requirement for service by nutritionist must be interested by management is nutritionist always delivery food for patient on time and prepare special foodstuffs for patient with special diet. Attribute and design requirement for service by teller or cashier must be interested by management is cashier or teller counts cost quickly and response time for going home administration less than an hour. Attribute and design requirement for service by park keeper must be interested by management is responsibility on safety transportation and park keeper always keeps transportation 24 hour and inquire sign of owner transportation when visitor leaves park.

Key words : Quality Function Deployment, in patient, quality dimation of Gronroos

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyusun matriks *Quality Function Deployment* atau *House of Quality*. Penelitian ini merupakan studi *observasional* dan *cross sectional* dengan menggunakan *Quality Function Deployment*. Dimensi mutu yang digunakan pada penelitian ini adalah dimensi Gronroos, yaitu *professionalism and skills, attitudes and behavior, accessibility and flexibility, reliability and trustworthiness, recovery, dan reputation and credibility*. Pada penelitian ini juga menggunakan metode survei dengan pengumpulan data secara *total sampling* di ruang rawat inap Rumah Sakit Islam Surabaya.

Hasil penelitian ini adalah atribut dan desain pelayanan dokter yang perlu ditingkatkan adalah visite dokter dilakukan setiap hari dan tepat waktu. Atribut dan desain pelayanan perawat yang perlu ditingkatkan adalah kecepatan perawat melakukan tindakan dan perawat memelihara kerapian dan kebersihan lingkungan pasien. Atribut dan desain pelayanan petugas apotek yang perlu ditingkatkan adalah kemampuan petugas apotek dalam mempersiapkan atau meracik obat dan membuat data obat (kadarluwarsa, jenis obat, penempatan, dan lain – lain) secara komputersisasi. Atribut dan desain pelayanan petugas laboratorium yang perlu ditingkatkan adalah rasa yakin terhadap hasil pemeriksaan laboratorium dan mengambil spesimen sampel dengan hati – hati dan memberi tahu prosedurnya serta memberi konsultasi hasil pemeriksaan laboratorium. Atribut dan desain pelayanan petugas gizi yang perlu ditingkatkan adalah petugas gizi tepat waktu mengantarkan makanan dan menyediakan bahan makanan khusus untuk pasien dengan diet khusus. Atribut dan desain pelayanan petugas administrasi yang perlu ditingkatkan kecepatan petugas menghitung biaya dan waktu menunggu administrasi pulang kurang dari 1 jam. Atribut dan desain pelayanan petugas parkir yang perlu ditingkatkan adalah tanggung jawab terhadap keamanan kendaraan dan terdapat petugas jaga parkir 24 jam serta memeriksa tanda kepemilikan kendaraan.

Kata kunci : *Quality Function Deployment*, pasien, dimensi mutu Gronroos