

ABSTRAK

Kesehatan menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat. Tingginya tingkat kebutuhan masyarakat mendorong penyedia layanan kesehatan untuk meningkatkan layanannya. Hal ini mengharuskan Klinik Pratama Adi Hayati Surabaya memperhatikan keinginan dan kebutuhan konsumen serta aspek kualitas dengan mengadakan layanan *homecare*. Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan konsep yang abstrak dan sulit untuk dipahami karena kualitas layanan memiliki karakteristik tidak berwujud. Rancangan perbaikan kualitas sangatlah diperlukan guna menjaga keberlangsungan klinik tersebut agar tetap dapat bersaing dengan *competitornya*.

Servqual merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen atas jasa yang telah diterimanya dengan membandingkan tingkat persepsi dan harapan dari konsumen. *Servqual* mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi kualitas yaitu *tangible*, *assurance*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*. *Quality Function Deployment* (QFD) berfungsi sebagai penerjemah kebutuhan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan oleh klinik. *Analytic Network Process* (ANP) merupakan alat analisis yang digunakan untuk merepresentasikan tingkat kepentingan berbagai pihak dengan mempertimbangkan hubungan ketergantungan baik antar kriteria maupun sub kriteria.

Dari lima dimensi kualitas layanan diatas, ditemukan 25 atribut yang dapat mewakili gambaran masing-masing dimensi kualitas layanan *homecare* pada Klinik Pratama adi hayati Surabaya. Masing-masing atribut tersebut memiliki *gap* negatif antara kenyataan dan harapan yang diterima oleh pasien. Manajemen klinik Pratama Adi Hayati Surabaya memprioritaskan perbaikan pada enam atribut yang memiliki nilai *gap* tertinggi dengan memberikan enam tanggapan teknis. Berdasarkan hasil olah data pada *house of quality* diperoleh bahwa peringkat *technical response* yang memiliki kontribusi besar adalah A3 dengan bobot 0,2907; peringkat kedua adalah A2 dengan bobot 0,2616; peringkat ketiga adalah A6 dengan bobot 0,1653; peringkat keempat adalah A4 dengan bobot 0,1379; peringkat selanjutnya A1 dengan bobot 0,1150; dan peringkat terakhir adalah A5 dengan bobot 0,0295.

Kata kunci : kualitas layanan *homecare*, rancangan perbaikan, *Servqual*, *Analytic Network Process*, *Quality Function Deployment*, dan *house of quality*.

ABSTRACT

Health became a major requirement for society. The high level of needs of society to encourage health care providers to improve services. This required Klinik Pratama Adi Hayati Surabaya notice the wishes and needs of consumers and speculation by holding homecare services. The service quality is the fundamental abstract concept and difficult to be understood hence of the characteristics of an intangible quality service. The design improvements qualities are needed to sustain the clinic in order to compete with their competitor.

Servqual is kind of method which can be used to measure consumers for services that have been received by comparing the levels of perceptions and expectations of the consumers. Servqual measures the service quality based on five dimensions, which are tangible, assurance, reliability, responsiveness, and empathy. Quality Function Deployment (QFD) serves as a translator customer needs into what is produced by the clinic. Analytic Network Process (ANP) is an analytical tool that is used to represent the degree of importance of various parties taking into account both the dependency relationships between criteria and sub-criteria.

The five dimensions of service quality above, was found 25 attributes that can represent each dimension picture quality of home-care services in Klinik Pratama Adi Hayati Surabaya. Each attribute has a negative *gap* between reality and expectations accepted by the patient. Klinik Pratama Adi Hayati Surabaya's management has been prioritized improvements to the six attributes that have the highest value *gap* by giving six technical responses. Based on the results if the data on house of quality is obtained that first rank technical response that has a large contribution is A3 with weights 0.2907; The second rank is A2 with a weight of 0.2616; third is the weight A6 0.1653; The fourth rank is A4 with weights 0.1379; The next rank A1 weighs 0.1150; and the final ranking is A5 and weighs 0.0295.

Keywords: quality of homecare services, design improvements, Servqual, Analytic Network Process, Quality Function Deployment, and house of quality.