



## PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN BPJS TERHADAP PELAYANAN DENGAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)

Euis Nina Saparina Yuliani<sup>1</sup>, Ikrima<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Teknik Industri, Universitas Mercu Buana  
Jl. Meruya Selatan No. 1, Jakarta Barat

Email : nina.yuliani@mercubuana.ac.id; ensy08@yahoo.com, ikrimazhr@gmail.com

### ABSTRAK

Dalam industri kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi berhubungan dengan kehidupan seseorang. Setiap institusi kesehatan saling bersaing untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih bermutu dan dapat bersaing, melalui peningkatan kinerja secara berkesinambungan serta upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di Puskesmas Kelurahan Meruya Utara, maka perlu dilakukan perbaikan terhadap pelayanan yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang usulan perbaikan pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* pada tahap pertama yaitu *House of Quality* (HOQ). Hasil penelitian dengan metode *house of quality-QFD* merekomendasikan beberapa usulan kualitas pelayanan untuk dilakukan perbaikan, yaitu diadakan pelatihan dan seminar kesehatan, menjaga hubungan baik dengan pasien, pembinaan moral dengan pendekatan agama, memperbaiki fasilitas fisik, mengganti dan menambah peralatan yang rusak, perawatan alat medis secara teratur, penambahan jasa *cleaning service* dan membuat papan informasi yang dipajang di Puskesmas.

**Kata kunci:** *Pelayanan, Kepuasan, QFD, HOQ.*

### ABSTRACT

In the healthcare industry, quality of service is very important to realize customer satisfaction let alone related to one's life. Each health institution competes to provide the best quality of service to its customers. In order to provide quality services and can compete, through continuous improvement of performance as well as efforts to improve the quality of human resources at the Puskesmas Kelurahan Meruya Utara, it is necessary to improve the services provided. The purpose of this research is to design the proposed service improvement. In this research used Quality Function Deployment on first stage House of Quality. The results of this research with house of quality-QFD method, recommends several quality service proposals for improvement, which include training and health seminars, maintaining good relationships with patients, moral coaching with religious approaches, improving physical facilities, replacing and adding damaged equipment, regular medical equipment maintenance, the addition of cleaning service and make information boards on display at the Puskesmas.

**Keywords:** *Services, Satisfaction, QFD, HOQ.*

### PENDAHULUAN

Dalam industri kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pelanggan apalagi

berhubungan dengan kehidupan seseorang. Setiap institusi kesehatan saling bersaing untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Rumah Sakit merupakan salah satu institusi kesehatan yang digunakan



oleh masyarakat untuk berobat. Selain Rumah Sakit, Puskesmas juga merupakan alternatif yang digunakan oleh masyarakat untuk berobat. Puskesmas yang ada di setiap Kelurahan mempermudah masyarakat untuk melakukan pengobatan. Salah satu cara pembayaran biaya kesehatan di Puskesmas bisa dilakukan dengan kartu BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial).

Dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu dan dapat bersaing, melalui peningkatan kinerja secara berkesinambungan serta upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di Puskesmas Kelurahan Meruya Utara, maka perlu dilakukan perancangan perbaikan pelayanan yang disediakan. Kepuasan pasien BPJS perlu mendapatkan perhatian sebagai langkah strategis dalam menentukan keputusan manajerial untuk memperbaiki pelayanan kepada pasien.

Beberapa penelitian terdahulu, Herwanto dkk (2013) menggunakan metode servqual, IPA dan HOQ pada SMK Plus Laboratorium Indonesia dimana terdapat enam tindakan prioritas yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan SMK sebagai berikut: 1) Melakukan lokakarya atau pelatihan kompetensi untuk guru setidaknya setahun sekali 2) Membagikan kuesioner penilaian kinerja guru pada akhir semester 3) Kunjungan studi ke sekolah yang lebih baik setiap 6 bulan sekali 4) Melibatkan semua guru dalam pengembangan kurikulum, silabus, dan rencana pelajaran 5) Mendelegasikan staf administrasi di pelatihan administrasi setahun sekali 6) Pelatihan pelayanan prima (*excellent service*) setahun sekali.

Sianturi & Singgih, (2011) menggunakan metode *servqual* QFD pada RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya, dimana hasil analisis HOQ merekomendasikan beberapa usulan perbaikan kualitas pelayanan untuk dilakukan pihak manajemen RUMKITAL Dr. Ramelan Surabaya, dimana perbaikan tersebut antara lain memberikan pelatihan akan pelaksanaan tindakan medis diawal pada pasien, melakukan pemeriksaan fungsi-fungsi organ dengan lebih intensif lagi, memperbanyak kegiatan pengobatan dan pengoperasian secara gratis

kepada masyarakat yang memang kurang mampu, menambah tenaga medis ahli di setiap unit layanan IRJ dan melakukan pemeriksaan dan perawatan fasilitas secara berkala.

Hidayat, dkk (2015) menggunakan metode Servqual pada Jasa *Cleaning Service*, berdasarkan analisa Servqual diperoleh 50,40% pelanggan menyatakan sangat puas akan pelayanan *Cleaning Service*. Berdasarkan matriks performance dan kepentingan bahwa atribut hubungan ekstern berada pada kuadran I, dengan demikian pelayanan yang diberikan dinilai masih rendah sedangkan kepentingan terhadap atribut ini dinilai tinggi oleh pelanggan, sehingga atribut ini untuk yang akan datang diprioritaskan agar dilakukan perbaikan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk merancang usulan perbaikan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *House of Quality-QFD* sebagai langkah strategis dalam menentukan keputusan manajerial untuk memperbaiki pelayanan kepada pasien.

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Menurut Diana dan Tjiptono dalam Putri dan Kartika, (2017), kualitas dari suatu produk maupun jasa akan menentukan kepuasan dari konsumennya. Kualitas yang dihasilkan suatu perusahaan sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan kualitas hidup para pelanggan. Menurut Nasution dalam Putri dan Kartika, (2017) menyatakan dimensi kualitas pelayanan terbagi menjadi 5, yaitu :

#### a. *Tangible*

Kualitas pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan.

#### b. *Reliability*

Dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya.

#### c. *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* adalah dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan

pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu.

- d. *Assurance*  
*Assurance*/ Jaminan mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan.
- e. *Empathy*

Secara teori perkembangan manusia “Maslow”, pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi dengan hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan, dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

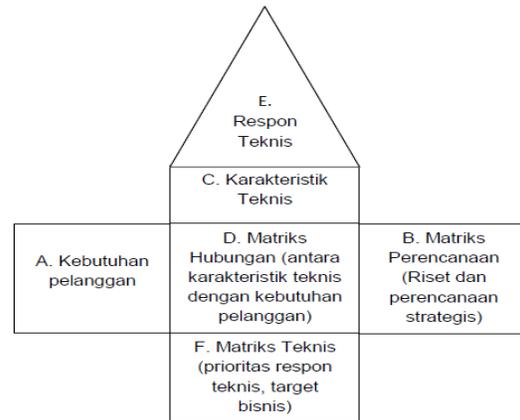
**Quality Function Deployment (QFD)**

QFD merupakan metode atau alat bantu, guna melakukan perancangan dan pengembangan produk yang terstruktur, yang memungkinkan tim pengembangan produk dapat mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan *customer* dengan jelas, kemudian mengevaluasi masing-masing kemampuan produk atau kemampuan pelayanan yang ditawarkan secara sistematis guna memenuhi kebutuhan *customer*.

QFD secara sistematis menterjemahkan “*Voice of Customer*” menjadi persyaratan teknis dan operasional.

**House of Quality (HOQ)**

Menurut Tjiptono dalam (Santoso, 2006) QFD berusaha menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan perusahaan. QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga tercapai efektifitas maksimum. Struktur QFD biasa digambarkan dalam *House Of Quality (HOQ)*. Model *House of Quality* ditampilkan pada Gambar 1.



**Gambar 1. Model House of Quality**  
 (Cohen dalam Sihombing, 2014)

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mengenai perancangan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *house of quality-QFD*. Variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Puskesmas, dengan responden adalah Pasien BPJS sebanyak 100 orang. Pengambilan data dilakukan dengan kuesioner menggunakan skala pengukuran Likert. Secara garis besar langkah-langkah penelitian ini, adalah:

1. Menentukan dimensi Kualitas Pelayanan:
  - a. *Reliability*(keandalan)
  - b. *Responsiveness* (Daya Tangkap)
  - c. *Assurance* (Jaminan)
  - d. *Empathy* (Empati)
  - e. *Tangible* (Bukti Fisik)
2. Menentukan Indikator setiap dimensi kualitas, terbentuk 16 indikator, yang menjadi pernyataan/pertanyaan dalam kuesioner.
3. Pengumpulan data melalui kuesioner, pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner.
4. Perancangan *House of Quality* dengan tahap pertama:
  - a. Menentukan bagian A (Kebutuhan pelanggan) berisi daftar keinginan dan kebutuhan pelanggan (*Voice of Customer*).
  - b. Menentukan bagian B (Matriks Perencanaan) berisi tentang penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, kepentingan relatif dan tingkat

- kepuasan pelanggan akan produk atau jasa pesaing. Bagian ini adalah yang dijadikan pedoman dalam membuat keputusan untuk perbaikan.
- c. Menentukan bagian C (Karakteristik Teknis) yang berisi bahasa teknis perusahaan berdasarkan tinggi rendahnya kebutuhan atas produk atau jasa yang direncanakan untuk dikembangkan. Penggambaran teknik ini didapatkan dari kebutuhan pelanggan pada bagian A.
  - d. Menentukan bagian D (Matriks hubungan) berisi tentang hubungan antara keinginan pelanggan dengan karakteristik teknis dan kuat rendahnya hubungan antara keduanya kedalam simbol-simbol tertentu.
  - e. Menentukan bagian E (Respon Teknis) untuk menilai hubungan antara masing-masing Karakteristik teknis, menggunakan simbol-simbol untuk menggambarkan hubungan tersebut.
  - f. Menentukan bagian F (Matriks Teknis) berisi informasi mengenai prioritas tanggapan teknis berdasarkan kebutuhan dan harapan pelanggan pada bagian B dan hubungannya dengan bagian D, kepentingan absolut, dan kepentingan relatif. kebutuhan pelanggan pada bagian
  - g. Membuat *house of quality* secara lengkap.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

*House of Quality* merupakan matriks pertama dari *Quality Function Deployment* (QFD), yaitu suatu pendekatan visual yang sistematis dengan berbasis perancangan produk dan jasa. Dalam perancangan HOQ digunakan data kuesioner mengenai harapan (ekspektasi) pasien BPJS. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk perancangan *House Of Quality* (HOQ) sebagai berikut :

1. Kebutuhan Pelanggan  
 Tahap awal dalam pengisian *house of quality* adalah menjaring karakteristik kebutuhan dan keinginan konsumen yang dapat disebut sebagai *voice of customer* (VOC) yang disusun sesuai dengan dimensi kualitas jasa. Daftar kebutuhan pasien BPJS dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Kebutuhan Pasien BPJS**

Dimensi	Kebutuhan Pasien BPJS
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Prosedur pelayanan yang cepat dan tepat.
	Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang cepat dan tepat.
	Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat waktu.
	Pelayanan memuaskan yang diberikan tenaga medis dan petugas sesuai dengan kebutuhan pasien.
<i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)	Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.
	Pasien mengerti informasi dengan jelas dan mudah yang diberikan oleh petugas.
	Pasien diperiksa dokter dengan didampingi perawat.
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Petugas mampu menjaga kerahasiaan diagnosis penyakit pasien.
	Kemampuan dan pengetahuan dokter menetapkan diagnosis penyakit.
	Tenaga medis dan petugas memiliki sifat sopan, ramah dan jujur.
<i>Emphaty</i> (Empati)	Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang suku, agama, status sosial dan lain-lain.
	Komunikasi antar pasien dengan tenaga medis dan petugas berjalan baik.
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan.
	Terdapat fasilitas fisik yang memadai, seperti tempat parkir, mushola dan toilet.
	Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan yang dipakai.
	Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas.



## 2. Matriks Perencanaan

Setelah menentukan *voice of customer* langkah selanjutnya adalah mengurutkan kebutuhan pasien BPJS seperti yang diperlihatkan pada Tabel 2, berdasarkan derajat kepentingan. Derajat kepentingan diperoleh dari perhitungan distribusi dengan menggunakan skala 1 sampai 5.

**Tabel 2. Jumlah Kebutuhan Pasien BPJS**

Kebutuhan Pasien BPJS	Jumlah
Prosedur pelayanan yang cepat dan tepat.	455
Pelayanan pemeriksaan dan pengobatan yang cepat dan tepat.	469
Jadwal pelayanan dijalankan dengan tepat waktu.	445
Pelayanan memuaskan yang diberikan tenaga medis dan petugas sesuai dengan kebutuhan pasien.	458
Kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien.	476
Pasien mengerti informasi dengan jelas dan mudah yang diberikan oleh petugas.	451
Pasien diperiksa dokter dengan didampingi perawat.	402
Petugas mampu menjaga kerahasiaan diagnosis penyakit pasien.	466
Kemampuan dan pengetahuan dokter menetapkan diagnosis penyakit.	481
Tenaga medis dan petugas memiliki sifat sopan, ramah dan jujur.	464
Pelayanan kepada semua pasien tanpa memandang suku, agama, status sosial dan lain-lain.	477
Komunikasi antar pasien dengan tenaga medis dan petugas berjalan baik.	453
Kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan.	459
Terdapat fasilitas fisik yang memadai, seperti tempat parkir, mushola dan toilet.	453
Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat pemeriksaan yang dipakai.	476
Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas.	418

## 3. Karakteristik Teknis

Karakteristik teknis (*technical responses*) merupakan tindakan yang dilakukan untuk memenuhi karakteristik kebutuhan pelanggan, Tabel 3, memperlihatkan respon dari karakteristik teknis.

**Tabel 3. Karakteristik Teknis**

Karakteristik Teknis
Pelatihan dan seminar kesehatan
Papan informasi yang dipajang
Menjaga hubungan baik dengan pasien
Pembinaan moral dengan pendekatan agama
Penambahan jasa <i>cleaning service</i>
Memperbaiki fasilitas fisik
Perawatan alat medis secara teratur
Mengganti dan menambah peralatan yang rusak

## 4. Matriks Hubungan

Langkah selanjutnya adalah menentukan hubungan kebutuhan pelanggan dengan karakteristik teknis.

## 5. Respon Teknis

Selanjutnya menilai hubungan antara masing-masing karakteristik teknis.

## 6. Matriks Teknis

Langkah ini berisikan *technical targets* dari karakteristik teknis dan nilai kepentingan absolut serta kepentingan relatif. Nilai dari kepentingan absolut dan kepentingan relatif dapat dilanjutkan ke *House of Quality* fase 2. Berikut ini matriks teknis dapat dilihat pada tabel 4.

**Tabel 4. Matriks Teknis**

<i>Technical Responses</i>	<i>Technical Targets</i>
Pelatihan dan seminar kesehatan	Terciptanya profesionalisme petugas dan tenaga medis
Papan informasi yang dipajang	Mempermudah pasien menerima informasi
Menjaga hubungan baik dengan pasien	Pasien merasa nyaman
Pembinaan moral dengan pendekatan agama	Terciptanya sikap petugas dan tenaga medis yang baik
Penambahan jasa <i>cleaning service</i>	Kenyamanan pasien terpenuhi
Memperbaiki fasilitas	Kenyamanan pasien

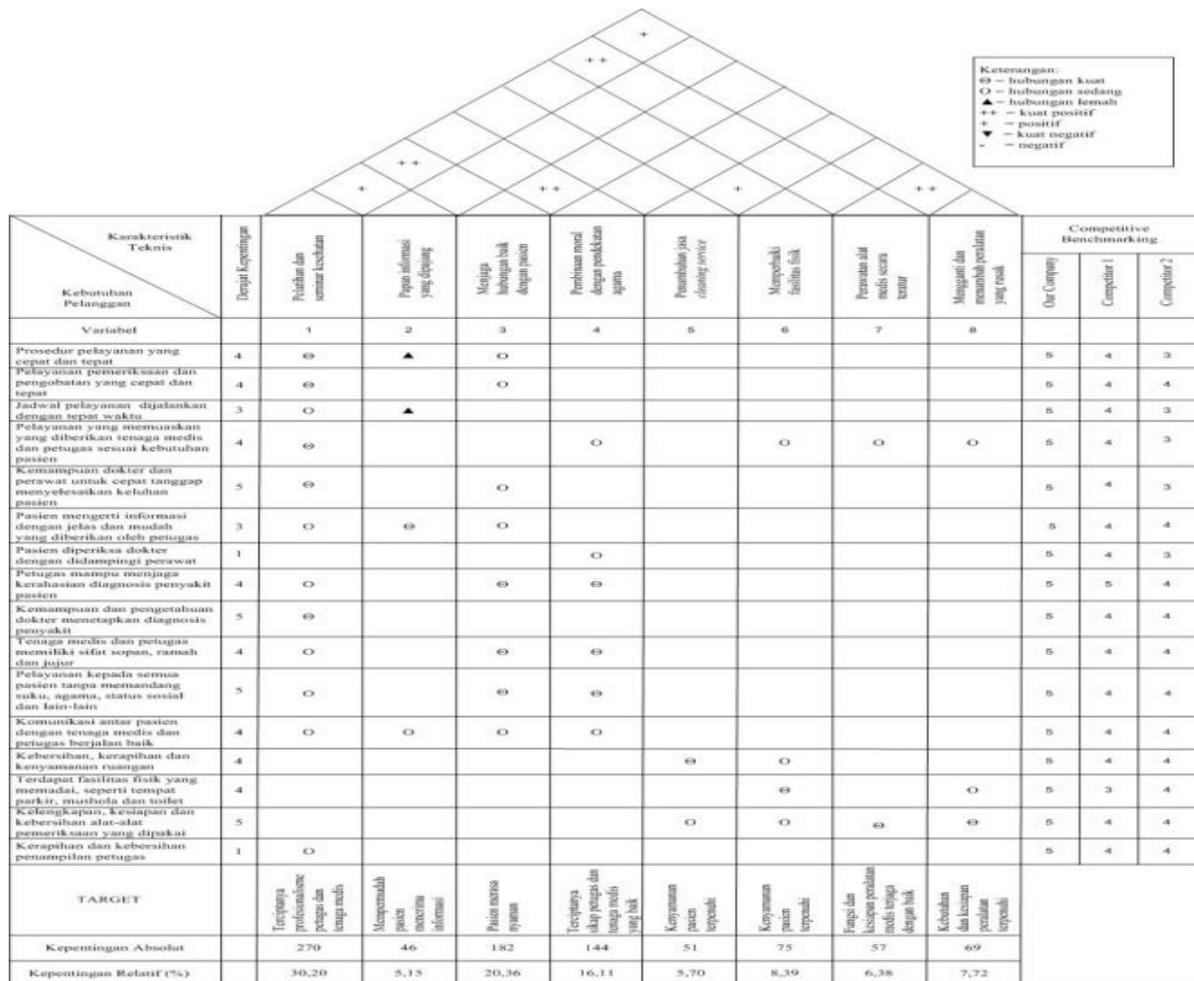


fisik	terpenuhi
Perawatan alat medis secara teratur	Fungsi dan kesiapan peralatan medis terjaga dengan baik
Mengganti dan	Kebutuhan dan kesiapan

menambah peralatan yang rusak	peralatan terpenuhi
-------------------------------	---------------------

7. Matriks HOQ lengkap

Matriks HOQ secara lengkap ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2 Matriks House of Quality (HOQ)

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Hasil analisis *house of quality* QFD merekomendasikan beberapa usulan kualitas pelayanan untuk dilakukan perbaikan, yaitu diadakan pelatihan dan seminar kesehatan, menjaga hubungan baik dengan pasien, pembinaan moral dengan pendekatan agama, memperbaiki fasilitas fisik, mengganti dan menambah peralatan yang rusak, perawatan alat

medis secara teratur, penambahan jasa *cleaning service* dan membuat papan informasi yang dipajang di Puskesmas.

**SARAN**

- a. Disediakan kotak pengaduan di setiap ruang perawatan atau unit pelayanan. Pengaduan merupakan refleksi dari sikap aktif masyarakat yang sangat dibutuhkan



sebagai umpan balik dalam rangka memperbaiki kinerja pelayanan.

- b. Mensosialisasikan mekanisme ataupun prosedur pengaduan yang dapat menjamin keamanan pasien dari berbagai tekanan sosial maupun psikologis.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Herwanto, D., Ikatrinasari, Z. F., Nina, E., & Yuliani, S. (2013). IMPROVING THE SERVICE QUALITY BY USING IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS AND HOUSE OF QUALITY IN SMK PLUS LABORATORIUM INDONESIA , KARAWANG To face fiercer competition , SMK Plus Laboratorium Indonesia Karawang is determined to, 2(3), 49–57.
- Hidayat, A. A., Kholil, M., Winda, & Yudistira. (2015). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN NILAI TAMBAH TERHADAP JASA CLEANING SERVICE, 509–517.
- Putri, B. S., Kartika, L., Ekonomi, F., & Pertanian, I. (2017). KEPUASAN PENGGUNA PERSPEKTIF DOKTER RUMAH SAKIT, 2(1), 1–12.
- Santoso, H. (2006). MELALUI PENDEKATAN INTEGRASI METODA SERVQUAL-SIX SIGMA ATAU, 1(1), 85–106.
- Sianturi, H. P., & Singgih, M. L. (2011). PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PASIEN UNIT INSTALASI RAWAT JALAN ( IRJ ) RUMKITAL DR . RAMELAN SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN METODE.