

## ABSTRAK

Klinik IT Telkom merupakan sarana kesehatan yang ada di kampus IT Telkom. Sebagai organisasi jasa dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas jasanya namun di klinik IT Telkom tidak memiliki mekanisme perbaikan kualitas layanan. Pada penelitian ini akan dilakukan perancangan ulang proses perbaikan kualitas jasa di klinik IT Telkom menggunakan metode *reengineering clean sheet approach*. Perbaikan kualitas jasa ini berbasis metode *quality function deployment* yang mampu menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam perancangan teknis perusahaan sehingga kualitas yang dihasilkan bisa memenuhi dan melampaui keinginan dan kebutuhan layanan yang diberikan dan juga sebagai panduan dalam memperbaiki kualitas jasanya secara berkala dan terus menerus.

Perbaikan ini dilakukan melalui tahap identifikasi proses bisnis saat ini, ide kreatif, perancangan proses, dan validasi. Pada tahap ide kreatif akan melibatkan *brainstorming, benchmarking, dan fantasizing*. *Benchmarking* dilakukan pada laboratorium klinik Podia untuk mendapatkan ide-ide dan masukan mengenai perbaikan kualitas jasa layanan. Tahap terakhir adalah validasi yang menjawab dari rancangan yang dihasilkan sehingga rancangan usulan proses bisnis perbaikan kualitas jasa tepat dan sesuai untuk klinik IT Telkom.

Hasil dari penelitian tugas akhir ini adalah prosedur perbaikan kualitas jasa di klinik IT Telkom dan sistem informasi QFD yang membantu meng-*input* kan data, kuesioner otomatis dan perhitungan yang dilakukan sehingga memudahkan pihak klinik dalam proses perbaikan kualitas jasa.

Kata kunci: *Reengineering*, Kualitas Jasa, *Quality Function Deployment*, Sistem Informasi.