

## ABSTRAK

Isu kesehatan saat ini cukup menarik perhatian masyarakat dan pemerintah Indonesia, dimana dalam lima tahun terakhir jumlah keluhan kesehatan terus meningkat. Hal ini berdampak pada jumlah rumah sakit mulai meningkat setiap tahunnya. Apabila dihubungkan dengan jumlah kunjungan rumah sakit, maka semakin meningkatnya jumlah keluhan masyarakat, jumlah rata-rata kunjungan setiap rumah sakit akan semakin meningkat. Salah satu daerah yang mengalami hal ini adalah Kota Bandung. Rumah Sakit Humanna Priima merupakan rumah sakit umum berakreditasi 'C' yang berlokasi di Kota Bandung. Kondisi kunjungan pasien Rumah Sakit Humanna Priima, mengalami penurunan jumlah dalam waktu lima tahun terakhir. Masalah ini tentu akan sangat merugikan apabila tidak dibentuk sebuah solusi yang tepat. Sehingga, penelitian ini memiliki tujuan yaitu merancang rekomendasi desain peningkatan kualitas layanan kesehatan rumah sakit berdasarkan persepsi kebutuhan pelanggan atau pasien.

Penelitian ini menggabungkan dua disiplin ilmu yakni ilmu manajemen dan juga ilmu operasional. Pada ilmu manajemen penelitian ini menggunakan teori *Servqual (Service Quality)* dan pada ilmu operasional menggunakan teori Kano dan *Quality Function Deployment (QFD)* iterasi satu dan iterasi dua. Selain itu penelitian ini juga menggunakan prinsip identifikasi kepuasan pelanggan berdasarkan atribut kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan strategi penelitian studi kasus, dengan metode pengumpulan data kuantitatif dan metode pengumpulan data kualitatif. Kebutuhan pelanggan akan diidentifikasi berdasarkan dimensi *Servqual (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)*. Pengumpulan data kuantitatif dilakukan menggunakan kuesioner. Kemudian, dianalisis menggunakan analisis data Integrasi *Servqual* dan Kano. Hasilnya akan dikembangkan, dengan pengumpulan data kualitatif, menjadi karakteristik teknis menggunakan analisis Metode *Quality Function Deployment (QFD)*, *planning phase* atau *House of Quality (HoQ) Matrices*. Selanjutnya hasil HoQ akan dikembangkan menjadi *critical part* melalui *QFD design phase* atau *Part Deployment Matrices*. Terakhir akan dilakukan pengembangan melalui analisis gabungan yang nantinya akan menghasilkan sebuah rekomendasi rancangan peningkatan kualitas kesehatan rumah sakit.

Hasil analisis menunjukkan terdapat 11 kebutuhan pasien yang belum terpenuhi, dari total 27 atribut kebutuhan. Kesebelas kebutuhan ini kemudian dikembangkan menjadi 13 karakteristik teknis, dengan hasil 7 diantaranya masih belum optimal. Ketujuh karakteristik teknis ini kemudian dikembangkan menjadi 19 *critical part* berdasarkan konsep teknis, dengan hasil 16 diantaranya belum optimal. Sehingga dari 16 *critical part* yang belum optimal, akan dikembangkan rekomendasi peningkatan kualitas layanan kesehatan guna memenuhi kebutuhan pelanggan.

**Kata Kunci:** *House of Quality (HoQ)*, Kebutuhan Pelanggan, Kano, *Part Deployment Matrices*, *Quality Function Deployment (QFD)*, *Service Quality (Servqual)*