

← → ↻ 📄 cakrawala.imwi.ac.id/index.php/cakrawala/issue/view/18 ☆ 📄 📄

 Home Current Archives About ▾  🔍 Register Login

# Cakrawala Repositori IMWI

Published by Institut Manajemen Wiyata Indonesia

Online ISSN 2620-8814 | Print ISSN 2620-8490

🏠 / Archives / Vol. 6 No. 5 (2023): Cakrawala Repositori IMWI

## Vol. 6 No. 5 (2023): Cakrawala Repositori IMWI


Published: 📅 2023-09-25

🔗 <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i05>

📄 Articles

**Pengaruh Pencegahan Fraud Terhadap Strategi Anti Fraud (Studi Kasus Pada Inspektorat Kabupaten Cianjur)**

Nada Nadya Fahira

 Chat via WhatsApp

SUPPORTED BY ▾


 **PUBLIKASI INDONESIA.ID**  
The First Easy For Publication.

INDEXING BY ▾

 **sinta** 4  
Science and Technology Index

<https://api.whatsapp.com/send?phone=6282120636688&text=Hallo Kak Tania, Saya Pengunjung OJS Cakrawala Repository Imwi Mau Konsultasi Publish Jurnal>

← → ↻ 📄 cakrawala.imwi.ac.id/index.php/cakrawala/article/view/517 ☆ 📄 📄 📄 📄

 Home Current Archives About ▾  🔍 Register Login

## Vol. 6 No. 5 (2023): Cakrawala Repositori IMWI

### Implementasi Metode Quality Function Deployment Dalam Pengembangan Bisnis Klinik Kebidanan Sehat Mandiri

🏠 / Archives / Vol. 6 No. 5 (2023): Cakrawala Repositori IMWI / Articles

### Implementasi Metode Quality Function Deployment Dalam Pengembangan Bisnis Klinik Kebidanan Sehat Mandiri

**Charles Andrianto**  
🏠 Universitas Kristen Maranatha Bandung, Indonesia

**Maya Malinda**  
🏠 Universitas Kristen Maranatha Bandung, Indonesia

📄 Abstract **References** 👤 Author Biography

Pengembangan bisnis dibutuhkan karena pada era ekonomi dunia yang kompetitif, inovasi sangat penting buat mencapai daya saing di pasar global. Pada tulisan ini membahas pengembangan usaha Klinik Kebidanan Sehat Mandiri, perlu dilakukan rencana pengembangan sesuai fungsi dan kebutuhan yang terdapat dalam layanan kesehatan dan nilai tambah yang bisa

📄 Info 📄 How to Cite

📄 PDF

Published: **Nov 4, 2023**

🔗 <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i5.517>

Issue: **Vol. 6 No. 5 (2023): Cakrawala Repositori IMWI**

Section: **Articles**

Metrics: 📄 57 📄 49

<https://cakrawala.imwi.ac.id/index.php/cakrawala/article/view/517>

Browser address: cakrawala.imwi.ac.id/index.php/cakrawala/search/search

CAKRAWALA Repository IMWI Home Current Archives About Type the keywords Search Register Login

### Search

Search input: maya malinda Search

Advanced filters

### Search Results

1 - 1 of 1 items

Show entries: 10 Search

Title and Author(s) Published

Implementasi Metode Quality Function Deployment Dalam Pengembangan Bisnis Klinik Kebidanan Sehat Mandiri 2023-11-04  
Charles Andrianto, Maya Malinda

Showing 1 to 1 of 1 entries Previous 1 Next

1 - 1 of 1 items

**Chat via WhatsApp**

SUPPORTED BY

**PUBLIKASI INDONESIA.ID**  
The First Easy For Publication.

INDEXING BY

**sinta** 4

**SERTIFIKAT**

ARTICLE TEMPLATE

Browser address: sinta.kemdikbud.go.id/journals/profile/9250

SINTA Author Subjects Affiliations Sources FAQ WCU MAYA Get More with SINTA Insight Go to Insight

**CAKRAWALA REPOSITORY IMWI**  
INSTITUT MANAJEMEN WISATA INDONESIA  
P-ISSN : 26208490 ↔ E-ISSN : 26208814 Subject Area : Economy, Humanities, Science, Social, Engineering

0 Impact Factor

247 Google Citations

Sinta 4 Current Accreditation

[Google Scholar](#) [Garuda](#) [Website](#) [Editor URL](#)

History Accreditation

2020	2021	2022	2023	2024

Garuda
Google Scholar

Citation Per Year By Google Scholar

	All	Since 2019
Citation	247	247
h-index	9	9
i10-index	8	8

<https://sinta.kemdikbud.go.id/journals/profile/9250>

## IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENTDALAM PENGEMBANGAN BISNIS KLINIK KEBIDANAN SEHAT MANDIRI

**Charles Andrianto, Maya Malinda**

Universitas Kristen Maranatha Bandung, Indonesia

Email: [2253901@bus.maranatha.edu](mailto:2253901@bus.maranatha.edu)

### ABSTRAK

Pengembangan bisnis dibutuhkan karena pada era ekonomi dunia yang kompetitif, inovasi sangat penting buat mencapai daya saing di pasar global. Pada tulisan ini membahas pengembangan usaha Klinik Kebidanan Sehat Mandiri, perlu dilakukan rencana pengembangan sesuai fungsi dasar produk atau jasa yang diadaptasi dengan kualitas, kapasitas dan nilai tambah yang bisa menarik perhatian pelanggan. Tujuan dasar penggunaan metode *Quality Function Deployment* (QFD) dengan strategi *House of Quality* (HoQ) ialah memahami dan memutuskan prioritas serta tujuan strategis pada segmen pasar yang diharapkan menghasilkan laba, mendengarkan suara pelanggan, menyaring serta mengatur berita perihal kebutuhan dan keinginan pelanggan yang bisa dipenuhi secara eksklusif, menerjemahkan harapan pelanggan kepada desain produk Klinik Kebidanan Sehat Mandiri. Penelitian ini memakai metode kualitatif deskriptif menggunakan teknik *purposive sampling*. Berdasarkan hasil yang didapatkan dalam penelitian ini, menjelaskan bahwa terdapat 54 atribut Prioritas Fasilitas Klinik Kebidanan Sehat Mandiri yang terbagi menjadi lima dimensi *Service Quality* (*servqual*) untuk ditambahkan ke dalam rencana pengembangan usahanya. Keterbatasan penelitian ini adalah karena memakai metode kualitatif deskriptif serta dimensi *servqual* sehingga strategi penelitian ini lebih banyak memakai nilai subjektif para narasumber yang beresiko kuat mengurangi objektivitas hasil penelitian. *Novelty* dari penelitian ini adalah mengimplementasikan metode QFD dengan strategi HoQ yang didukung oleh dimensi Servqual yang terdapat dalam *Voice of Customer* (VoC) dan *Technical Response* Klinik Kebidanan Sehat Mandiri.

**Kata Kunci:** Pengembangan Bisnis, QFD, HoQ, Dimensi Servqual

### ABSTRACT

*In a good Midwifery clinic business development plan, it is necessary to carry out a development plan according to the basic functions of the product or service adapted to the quality, capacity and added value that can attract consumers' attention. Business development is needed because in an era of competitive world economy, innovation is very important to achieve competitiveness in the global market. The basic purpose of using the Quality Function Deployment (QFD) method is to understand and decide priorities and strategic goals in market segments that are expected to generate profits, listen to the voice of customers, filter and organize information about customer needs and desires that can be fulfilled exclusively, translating customer expectations into design product. This study used a descriptive qualitative method using a purposive sampling technique. Based on the results obtained in this study, it is explained that there are 54 priority attributes of Mandiri Healthy Midwifery Clinic Facilities which are divided into*

*five dimensions of Service Quality (servqual) to be added to the business development plan. The limitations of this study are due to the use of descriptive qualitative methods and servqual dimensions so that this research strategy uses more of the subjective values of the informants who have a strong risk of reducing the objectivity of the research results. The novelty of this research is implementing the Quality Function Deployment (QFD) method with the House of Quality (HoQ) strategy which is supported by the Servqual dimension contained in the Voice of Customer (VoC) and the Technical Response of the Mandiri Sehat Midwifery Clinic.*

**Keywords:** *Business Development, QFD, HoQ*

## PENDAHULUAN

Profil Kesehatan Indonesia (Kemenkes, 2019) memberikan bahwa perkembangan angka Kematian ibu (AKI) di tahun 2012 terdapat angka kelahiran hidup dari 100.000 kelahiran hidup ada 359 kematian ibu selama masa kehamilan. angka kematian ibu tadi ditimbulkan oleh persoalan kehamilan, persalinan, serta nifas (pasca persalinan). Di tahun 2022 tercatat dari 100.000 angka kelahiran hidup ada 205 kematian ibu selama masa kehamilan. Sesuai data tersebut, rasio kematian ibu selama masa kehamilan mengalami animo penurunan sekitar 40 persen. Meskipun demikian, AKI ini masih belum sampai pada tujuan dari *Millenium Development Goals (MDGs)*, yaitu di tahun 2012 sejumlah 102 kematian ibu selama masa kehamilan dan pada tahun 2022 kurang dari 70 kematian ibu selama masa kehamilan. Selanjutnya disebutkan pula bahwa pada tahun 2012, angka kematian bayi (AKB) menunjukkan dari 1.000 kelahiran hidup kemungkinan anak tewas sebelum mencapai usia cukup 1 tahun sebanyak 32. Di tahun 2022, angka kematian bayi menunjukkan dari 1.000 kelahiran hidup ada kurang lebih 18 bayi meninggal. Sesuai data tersebut, terdapat animo

penurunan AKB sebesar 40 %. Namun trend penurunan AKB belum sesuai sasaran yang ditetapkan oleh *MDGs* dimana di tahun 2012 ditetapkan berasal 1000 kelahiran hidup sebanyak 23 bayi tewas, sedangkan di tahun 2022 ditetapkan dari 1000 kelahiran hidup sebanyak 18 bayi meninggal.

Dengan tujuan untuk meredam AKI dan AKB, timbul impian untuk mengembangkan bisnis Klinik Kebidanan Sehat Mandiri (KSM) yang berlokasi di Kota Bandung. Menjadi Manajer usaha klinik kebidanan yang baik, perlu dilakukan pengembangan sesuai fungsi dasar produk atau jasa yang diadaptasi menggunakan kualitas, kapasitas dan nilai tambah yang dapat menarik perhatian pelanggan (Kalijogo, 2019). Pengembangan bisnis diharapkan sebab pada era ekonomi global yang kompetitif, inovasi sangat krusial buat mencapai daya saing di pasar global. Salah satu hal terpenting pada pengembangan usaha ialah memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Darma, 2019). Klinik Kebidanan Sehat Mandiri ialah usaha milik keluarga, yang merupakan pengembangan usaha dari Klinik Pratama Keluarga Sehat mandiri yang telah berdiri dari tahun 2015. Klinik Kebidanan Sehat Mandiri ini

bertujuan untuk memberikan pelayanan kesehatan, persalinan, serta tindakan pasca persalinan kepada ibu hamil dengan harga terjangkau bagi warga kalangan menengah kebawah yang terletak di Kota Bandung dan sekitar lingkungannya. *Novelty* dari penelitian ini adalah mengimplementasikan *metode Quality Function Deployment (QFD)* (Wicaksono, 2013) dengan strategi *House of Quality (HoQ)* yang didukung oleh dimensi *Service Quality* (Servqual) yang terdapat dalam *Voice of Customer (VoC)* dan *Technical Response* Klinik Kebidanan Sehat Mandiri (Hamzah et al., 2019) yang memiliki kelebihan dapat mengetahui taraf kepuasan pelanggan di lima dimensi pelayanan yaitu, bukti fisik (*tangible*) ialah wujud fenomena secara fisik yang mencakup fasilitas, peralatan, karyawan serta wahana informasi atau komunikasi, kehandalan (*reliability*) merupakan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat serta memuaskan, lalu ketanggapan (*responsiveness*) yaitu menyampaikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan pelanggan, selanjutnya jaminan (*assurance*) ialah kompetensi yang sedemikian hingga menyampaikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan, serta terakhir yaitu dimensi empati (*emphaty*) merupakan sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada pelanggan. Implementasi ketiga metode ini akan saling melengkapi guna memperoleh hasil analisis yang baik dan sempurna. Formasi metode ini sinkron dengan tujuan di penelitian ini yaitu menganalisis kepuasan pasien dan

mengetahui prioritas perbaikan yang wajib dilakukan oleh klinik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan Klinik Kebidanan Sehat Mandiri.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling*. Menurut Yustian (2016) *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, metode *sampling* merupakan di mana peneliti memilih sampel berdasarkan pengetahuan penelitian perihal sampel yang akan dipilih. Jenis informasi yang dipergunakan dalam penelitian ini merupakan data primer serta sekunder (Zulfikar et al., 2019).

Proses pengklasifikasian informasi primer dilakukan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi. Teknik wawancara dilakukan dengan pasien klinik, bidan, serta staf. Observasi dilakukan dengan mengamati dan mencatat fasilitas kebidanan. Dokumentasi diperoleh melalui data administrasi lapangan. Untuk data sekunder dikumpulkan dengan cara studi literatur, internet, kuesioner yang akan diserahkan khusus kepada pasien klinik dan dokumen Klinik Kebidanan Sehat Mandiri (Wardhanie & Kumalawati, 2018).

Dimensi *Service Quality* (Servqual) adalah dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang sudah diterima dengan

harapan yang akan diterima (Indonesia, 2009). Pengukuran metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap layanan yang akan diterima. Tetapi, secara umum memang belum ada keseragaman batasan perihal konsep dimensi *service quality* (*servqual*). Skala dimensi *servqual* meliputi lima bagian kualitas jasa yaitu: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Harminto et al., 2021).

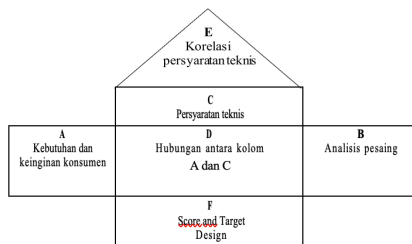
Untuk menghasilkan Metode QFD yang efektif dan efisien, perusahaan wajib mempunyai sistem yang formal disuatu tempat dan bisa secara cepat memperoleh beberapa informasi yang berafiliasi dengan produk yang diteliti meliputi: *Voice of Customer (WHATs)* artinya suara pelanggan tentang apa sebenarnya yang menjadi kebutuhan serta cita-cita mereka terhadap produk atau layanan dari suatu usaha, *Technical Response (HOWs)* atau respon teknis bertujuan menyampaikan solusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, *Technical response* merupakan bagaimana secara teknis untuk memenuhi setiap *Voice of Customer (VOC)* tersebut. dengan kata lain, ialah cara dimana usaha mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, *Relationship of Matrix* serta *Correlation*, artinya dimana hubungan dan korelasi antara VOC serta *technical response* menggunakan perhitungan khusus, *Competitor evaluation* ialah penilaian terhadap

kompetitor sebagai perbandingan. Metode QFD ini mampu digunakan buat melakukan improvisasi. Melalui rancangan produk serta layanan yang diberikan bisa memenuhi ekspektasi pelanggan dan memuaskan pelanggan (Aini et al., 2020).

Penerapan Metode QFD pada proses desain produk diawali dengan pembentukan matriks yang seringkali disebut dengan strategi *House of Quality* (HoQ). Tujuan dasar penggunaan metode Quality Function Deployment (QFD) ialah memahami dan memutuskan prioritas serta tujuan strategis pada segmen pasar yang diharapkan menghasilkan laba, mendengarkan suara pelanggan, menyaring serta mengatur berita perihal kebutuhan dan keinginan pelanggan yang bisa dipenuhi secara eksklusif, menerjemahkan harapan pelanggan kepada desain produk (KR Dantes, 2013).

Berdasarkan pengertian serta tujuan tersebut, pembuatan strategi dalam matriks HoQ membutuhkan variabel yang dapat mendeskripsikan tingkat kualitas produk/jasa yang didapatkan perusahaan saat ini dan tingkat kualitas yang sangat diinginkan pelanggan. Isu mengenai variabel tersebut diperoleh menggunakan cara memberikan daftar periksa (kuesioner) kepada responden di wilayah klinik. Strategi *House Of Quality* (HoQ) menyediakan struktur untuk perencanaan serta desain siklus berbentuk seperti rumah. Kunci dalam membentuk strategi HoQ adalah fokus pada kebutuhan pelanggan, sehingga proses desain serta pengembangan lebih sinkron dengan

impian pelanggan serta beradaptasi dengan teknologi dan inovasi. Tujuannya adalah untuk mendapatkan informasi penting dari pelanggan (Syamsul, 2020). Gambar 1. memberikan komponen-komponen dari tabel kualitas atau diagram strategi *House of Quality* (HoQ) (Nugroho & Susilowati, 2022).



**Gambar 1. Rumah Kualitas**  
Sumber: (Mulyati, 2012)

Bagian A (kebutuhan serta impian pelanggan): Berisi isu yang diperoleh dari hasil riset pasar perihal kebutuhan dan keinginan pelanggan yang dibagi dalam lima dimensi Service Quality (servqual) kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan pada pasien yaitu, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Bagian B (Analisis Pesaing): Competitive analysis merupakan taktik dengan mengidentifikasi kompetitor dengan meneliti produk, penjualan, serta strategi pemasaran mereka. Di gambar 1 bagian B berisi sebagai tingkatan kualitas produk (layanan) berdasarkan interpretasi staff dan pasien terhadap data riset pasar. Bagian C (jawaban teknis): Diisi dengan persyaratan teknis produk atau jasa yang dikembangkan oleh perusahaan. Informasi ini diperoleh dari perihal kebutuhan dan impian pelanggan (Bagian A). Beberapa

informasi perihal persyaratan teknis tersedia pilihan yang paling umum ialah persyaratan produk atau layanan serta fitur dan fungsi produk atau layanan. Bagian D (hubungan): Berisi evaluasi manajemen terhadap kekuatan korelasi antara unsur-unsur yang termasuk dalam bagian persyaratan teknis (Bagian C) dan kebutuhan pelanggan yang dipengaruhinya (Bagian A). Kekuatan hubungan diungkapkan oleh beberapa simbol. Bagian E (korelasi persyaratan teknis): membagikan hubungan antara suatu persyaratan teknis dengan persyaratan teknis lainnya yang ada dalam bagian C. Bagian F (Score and Target Design): Berisi tiga jenis informasi, yaitu, pemeringkatan persyaratan teknis, informasi hasil perbandingan kinerja persyaratan teknis produk yang diproduksi perusahaan dengan kinerja produk pesaing, persyaratan teknis untuk kinerja produk yang baru dikembangkan berisi data informasi yang diperoleh dari hasil penelitian pasar tentang kebutuhan serta keinginan pelanggan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner penelitian diberikan pada 59 responden yang dibagi menjadi dua bagian yaitu, 40 pasien yang berkunjung ke Klinik Kebidanan Sehat Mandiri serta 19 orang Staff Klinik Kebidanan Sehat Mandiri. Jumlah tadi layak buat dijadikan bahan penelitian karena masih berada di batas minimal sampel yang diperlukan. Hasil olah data memberikan bahwa terdapat 40 responden yang dituju yaitu ibu hamil dan sisanya ada 7 orang *staff* laki-laki dan 12 orang *staff* wanita Klinik Kebidanan Sehat Mandiri. Sesuai jenis kelamin jumlah responden perempuan



lebih banyak daripada jumlah responden laki-laki dengan persentase masing-masing 88% dan 12%. Data usia responden ibu hamil ialah usia dewasa yaitu berumur 22 tahun sampai dengan 46 tahun. Memang secara teknis perempuan bisa hamil serta melahirkan ketika memasuki masa pubertas sampai masa *menopause* itu kurang lebih usia 12 sampai 51 tahun. Tetapi dr. Dian indah Purnama, Sp. OG dalam buku 100+ Hal Penting Yang Wajib Diketahui Bumil (2014) menyebutkan, usia optimal perempuan buat hamil merupakan 20-35 tahun. Data responden Staff Klinik Kebidanan Sehat Mandiri adalah usia dewasa dimulai dari 21 tahun sampai dengan 59 tahun. Pada Pasal 68 Undang-Undang nomor 13 tahun 2003 disebutkan bahwa batas usia minimal tenaga kerja pada Indonesia yang diperbolehkan bekerja oleh pemerintah merupakan usia 18 tahun.

Penggolongan data jumlah responden ibu Hamil berdasarkan tempat tinggal di Kota Bandung sebesar 80%; Kota Cimahi sebanyak 10%; Kabupaten Bandung sebesar 2,5%; Kabupaten Ciamis sebanyak 2,5%; Kabupaten Garut sebesar 2,5%; dan Kabupaten Cianjur sebesar 2,5%. lalu presentase reputasi waktu kunjungan pasien adalah setiap 1 bulan sekali untuk melakukan check-up bulanan kehamilan. Berikut ialah Tabel 1. Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien.

**Tabel 1. Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien**

No	Atribut Pelayanan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Responden
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>						
1.	Lokasi strategis berada di tengah kota dan pinggir jalan utama	35	5			40
2.	Kenyamanan ruang tunggu	30	10			40
3.	Keramahan petugas	28	12			40
4.	Kelengkapan dan kebersihan alat medis	15	25			40
5.	Isi apotek lengkap	35	5			40
6.	Bidan ahli	30	10			40
7.	Fasilitas penunjang memadai	37	3			40

8.	Akses administrasi mudah	10	30			40
9.	Dekat dengan tempat tinggal	21	19			40
10.	Harga terjangkau	32	8			40
11.	Ruangan nyaman & bersih	30	8	2		40
12.	Lokasi mudah dijangkau dibandingkan klinik lain	30	10			40
13.	Teknologi peralatan medis update	25	10	5		40
14.	Ruangan memakai AC	40				40
15.	Tempat parkir luas	35	3	2		40
16.	Fasilitas kursi / sofa nyaman	25	10	5		40
17.	We bersih	30	5	5		40
18.	Alat habis pakai dipastikan selalu baru untuk pasien	35	5			40
<b>Kehandalan (Reliability)</b>						
19.	Prosedur penerimaan cepat dan tepat	37	3			40
20.	Pelayanan sesuai sop	28	10	2		40
21.	Jadwal termin tepat waktu	25	13	2		40
22.	Prosedur pelayanan tidak berbelit	30	5	5		40
23.	Prosedur administrasi mudah dan cepat	29	7	4		40
24.	Sistem administrasi dapat dilakukan secara online	30	10			40
25.	Keamanan pasien dan penjagaan pasien memadai	29	10	1		40
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>						
26.	Ketepatan pelayanan medis	37	3			40
27.	Informasi dari petugas jelas dan dapat dipahami	26	13	1		40
28.	Petugas sigap dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan	29	8	3		40
29.	Pelayanan ramah	37	3			40
30.	Stok obat-obatan selalu update dan lengkap	32	8			40
31.	Cepat, tanggap dalam menerima informasi, laporan dan kebutuhan ambulans	29	11			40
32.	Petugas sigap dalam melayani pasien dengan 3 s (senyum, salam, sapa)	30	10			40
33.	Tidak lama menunggu	25	15			40
34.	Pasien Program Hamil Wajib 1 X 3 Bulan Diberikan Layanan Home Care	25	12	3		40
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
35.	Ketepatan bidan mendiagnosis	30	8	2		40
36.	Ketepatan terapi	33	7			40
37.	Ketelitian petugas dalam bekerja	26	14			40
38.	Bidan memberikan informasi dengan baik	37	3			40
39.	Pelayanan sopan dan ramah	33	5	2		40
40.	Penjelasan medis jelas dan meyakinkan	36	4			40
41.	Bidan berpengalaman lebih dari 2 tahun	39	1			40
42.	Pemeriksaan secara detail	32	8			40
43.	Bidan ahli dalam melakukan persalinan	37	3			40
44.	Bidan memberikan solusi dengan baik	35	5			40
45.	Melayani tanpa memandang status	37	2	1		40
46.	Kemudahan memberikan kritik dan saran	36	4			40
<b>Empati (Empathy)</b>						
47.	Respon petugas baik terhadap kritik dan saran	34	6			40
48.	Kemudahan memperoleh informasi kesehatan	30	8	2		40
49.	Tersedia layanan home care	34	3	3		40
50.	Persalinan secara normal	37	3			40
51.	Klinik mudah dihubungi	35	5			40
52.	Alat dan bahan persalinan steril	37	3			40
53.	Informasi rujukan cepat dan tepat	38	2			40

54.	Jangkauan luas untuk penerimaan pasien bpts	39	1			40
JUMLAH		1696	414	50	0	
JUMLAH TOTAL				2160		
PERSENTASE		78,5%	19,2%	2,3%	0	

Tabel satu menunjukkan bahwa terdapat 54 atribut kualitas Klinik Kebidanan Sehat Mandiri yang terbagi menjadi 5 dimensi servqual yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Tabel 1. Hasil Kuesioner Kepuasan Pasien menunjukkan bahwa dari 40 responden terdapat 78,5% memberikan jawaban sangat puas terdapat kualitas pelayanan di Klinik Kebidanan Sehat Mandiri, terdapat juga 19,2% responden yang merasa cukup puas terhadap pelayanan klinik dan sisanya 2,3% merasa tidak puas terhadap kualitas layanan di Klinik Kebidanan Sehat Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa 90% pasien puas dalam pelayanan di Klinik Kebidanan Sehat Mandiri. Namun masih perlu diperhatikan bahwa masih terdapat 10%



pasien yang tidak puas terhadap pelayanan klinik, artinya klinik harus bisamempertahankan kualitas pelayanan terbaiknya dan berusaha memperbaiki dan mengevaluasi layanan yang tidak baik.

**Tabel 2. Hasil Kuesioner Kepuasan Staff Klinik Kebidanan Sehat Mandiri**

No	Atribut Pelayanan	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	Total Responden
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>						
1.	Lokasi berada di jalan utama yaitu Jl. Abdulrachman Saleh No. 23 Kel. Husen Sastranegara, Kec. Cicendo Kota Bandung, Jawa barat 40131	17	2			19
2.	Fasilitas kursi, sofa dan manajemen waktu membersihkan ruang tunggu setiap saat	16	3			19
3.	Menerapkan Budaya 3S kepada pasien (Senyum, Salam, Sapa)	17	2			19
4.	Cek Stok kelengkapan dan kebersihan alat medis sesuai perintah manajemen Klinik	16	3			19
5.	Stock Opname isi produk dalam Apotek	18	1			19
6.	Bidan Profesional dalam melakukan persalinan normal	17	2			19
7.	Cek dan upayakan fasilitas selalu Update	18	1			19
8.	Memberikan layanan online yang informatif	17	2			19
9.	Lokasi klinik berada di tengah kota Bandung	18	1			19
10.	Pastikan harga selalu bersaing dan tidak mahal	17	2			19
11.	Membersihkan ruangan setiap hari sesuai perintah manajemen klinik	18	1			19
12.	Akses jalan yang luas agar pasien mudah dalam perjalanan menuju klinik	17	2			19
13.	Upayakan Teknologi peralatan medis selalu up to date	18	1			19
14.	Gunakan AC Sesuai Keperluan	18	1			19
15.	Pernahlah akses Parker	16	3			19
16.	Pastikan Pasien nyaman Ketika menunggu	17	2			19
17.	Bersihkan WC sesuai waktu perintah manajemen klinik	16	3			19
18.	Pastikan Alat habis pakai selalu steril dan baru	16	3			19
<b>Kehandalan (Reliability)</b>						
19.	Staff klinik memberikan pelayan terbaiknya	17	2			19
20.	Profesionalitas Staff sesuai waktu yang ditetapkan	18	1			19
21.	Jam kerja karyawan sesuai manajemen klinik	18	1			19
22.	Berikan pelayanan dengan cepat dan tepat	18	1			19
23.	Berikan layout layanan yang efektif	17	2			19
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>						
24.	Upayakan sistem online yang cepat tanggap dan informatif	16	3			19
25.	Staff keamanan memberikan pelayanan terbaiknya	18	1			19
26.	Pelayanan Medis bekerja secara tepat dan profesional	18	1			19
27.	Petugas informatif dalam melayani	18	1			19
28.	Meningkatkan sikap peduli dan responsif	18	1			19
29.	Melayani tanpa penitang status	18	1			19
30.	Pastikan Obat tidak kadaluarsa, Stock Opname secara berkala	18	1			19
31.	Fasilitas Ambulan sigap dalam melayani.	18	1			19
32.	Menjunjung tinggi melayani dengan sepenuh hati	18	1			19
33.	Cepat dan tanggap dalam melayani pasien dan mengupayakan untuk menambah SDM	17	2			19
34.	Optimalkan layanan Home Care kepada pasien sesuai waktunya	16	3			19
<b>Jaminan (Assurance)</b>						
35.	Bidan memiliki pengalaman praktik lebih dari 2 tahun	18	1			19
36.	Terapi diberikan sesuai dengan ketetapan dokter	18	1			19
37.	Fokus dalam memberikan pelayanan	17	2			19
38.	Bidan bekerja secara informatif dan profesional dalam melayani pasien	18	1			19
39.	Menjunjung tinggi 3S (senyum, salam, sapa)	18	1			19
40.	Bidan dapat dipercaya sesuai dengan sumpah dan izin praktek.	18	1			19
41.	Memberikan bidan yang ahli dan profesional	18	1			19
42.	Perlahan tapi Pasti dalam melayani	17	2			19
43.	Pengalaman menjadi pelajisan penting dalam melayani pasien	16	3			19
44.	Memberikan solusi yang masuk akal dan dapat dipercaya oleh pasien	18	1			19
45.	Upayakan memberikan pelayanan sesuai standar SOP nasional klinik kebidanan	17	2			19
46.	Memberikan layanan penampung kritik dan saran	17	2			19
<b>Empati (Empathy)</b>						
47.	Memberikan wadah kritik dan saran	18	1			19
48.	Memberikan layanan yang efektif dan informatif	18	1			19
49.	Meningkatkan dan menambah sarana konsultasi	17	2			19
50.	Berikan pelayanan yang profesional, cepat, tanggap, dan dapat dipercaya.	18	1			19
51.	Cepat dalam merespon panggilan pasien	18	1			19
52.	Pastikan Alat dan Bahan Persalinan sudah Steril	18	1			19
53.	Upayakan Informasi yang diberikan cepat dan tepat	18	1			19
54.	Menjalin Kerjasama yang saling menguntungkan Perusahaan	16	2	1		19
<b>JUMLAH</b>		939	86	1	0	
<b>JUMLAH TOTAL</b>						1026
<b>PERSENTASE</b>		91,5%	8,4%	0,1%	0	

Tabel dua menunjukkan bahwa terdapat 54 atribut Fasilitas Klinik

Kebidanan Sehat Mandiri yang terbagi menjadi 5 dimensi servqual yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Tabel 2. Hasil Kuesioner Kepuasan Staff Klinik Kebidanan Sehat Mandiri menunjukkan bahwa dari 19 responden terdapat 91,5% memberikan jawaban sangat puas terdapat fasilitas pelayanan di Klinik Kebidanan Sehat Mandiri, terdapat juga 8,4% responden yang merasa cukup puas terhadap pelayanan klinik dan sisanya 0,1% merasa tidak puas terhadap fasilitas layanan di Klinik Kebidanan Sehat Mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa secara garis besar Staff yang bekerja sehari-hari di Klinik Kebidanan Sehat Mandiri (KSM) ini puas dalam Fasilitas yang ada di Klinik KSM. Namun masih perlu diperhatikan bahwa masih terdapat klinik pesaing yang selalu memperbaiki kualitas pelayanan kliniknya, itu artinya Diharapkan bahwa Klinik KSM ini dapat mempertahankan fasilitas yang terus update dan tidak ketinggalan dari perusahaan pesaing. Klinik KSM harus menjadi yang terbaik jika ingin selalu memiliki langganan pasien. Fasilitas dan Kualitas pelayanan terbaik menjadi kunci agar tidak ditinggalkan oleh pasien dan tidak lupa untuk berusaha memperbaiki dan mengevaluasi layanan yang tidak baik.

**Tabel 3. Kepuasan Pelanggan Terhadap Klinik Pesaing**

No	Pelayanan Klinik Kebidanan Yang Pernah Dikunjungi	Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas	TOTAL
1.	Klinik Pratama Terpadu Husein S Jl. Nurtanio Utara No. 98, Kel. Husen Sastranegara, Kec.	13	4	1	0	17 Pasien

	Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40174			
2.	Klinik Bidan Hj Aneu Cherawaty Jl. Kresna No.40, kel. Arjuna, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40172	8 Pasien	2 Pasien	10 Pasien
3.	Klinik Bidan Muslimah Jl. Hasan Ali No. 57A, Kel. Dungus Cariang, Kec. Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 4018	6 Pasien	3 Pasien	9 Pasien
4.	Klinik Pratama Sahabat Ibu dan Anak (Klinik Bersalin Bidan Hj Imas Rostilah, S. ST., MH. Kes.) Jl. Siti Munigar No.35, Nyengseret, Kec. Astanaanyar, Kota Bandung, Jawa Barat 40242	3 Pasien	1 Pasien	4 Pasien
<b>TOTAL RESPONDEN</b>		<b>30</b>	<b>10</b>	<b>40 PASIEN</b>

Dalam dunia usaha, persaingan menjadi salah satu risiko besar yang wajib dihadapi para pelaku usaha. Persaingan pada dunia usaha menjadi hal yang absolut akan terjadi serta tidak bisa dihindari. Tidak peduli seberapa spesial produk atau jasa yang dijual, pasti akan selalu terdapat perusahaan lain yang berada di industri yang sama (Nurjismi, 2020). Persaingan usaha mengacu pada persaingan antara perusahaan yang menyediakan produk yang sama atau perusahaan yang mempunyai target pelanggan serupa. Tujuannya yakni untuk membarui dan mempertahankan pelanggan, menaikkan pendapatan, serta mendapatkan lebih banyak pelanggan dalam pasar. Diharuskan persaingan yang terjadi antara perusahaan atau

pebisnis yang berlangsung tanpa adanya tindakan kriminal (Arif et al., 2021). Persaingan ini mengedepankan etika bisnis saat para pebisnis berkompetisi. Ciri persaingan sehat merupakan melindungi kepentingan dan menjamin kesejahteraan pelanggan, membuka peluang pasar yang lebih luas dan menjaga supaya tidak terjadi konsentrasi kekuatan ekonomi pada grup tertentu, menjamin persaingan di pasar yang mencapai efisiensi ekonomi pada seluruh bidang kegiatan usaha (Abdullah & Suwondo, 2019).

Pada Tabel 3 menunjukkan bahwa dari 40 pasien yang berkunjung ke Klinik Kebidanan Sehat Mandiri (KSM) pernah berkunjung dan melakukan pengobatan ke klinik pesaing yaitu Klinik Pratama Terpadu Husein S (PTH) yang

didalamnya terdapat 17 responden dan diantaranya 13 pasien merasa cukup puas dan 4 pasien tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh klinik PTH, terdapat 10 responden menjawab pernah berkunjung ke Klinik Bidan Hj. Aneu Cherawaty (BAC) diantaranya 8 pasien menjawab puas dan 2 pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan klinik BAC, terdapat 9 responden menjawab pernah berkunjung ke Klinik Bidan Muslimah (KBM) diantaranya 6 pasien menjawab cukup puas dan 3 pasien merasa tidak puas terhadap pelayanan KBM, dan terakhir terdapat 4 responden menjawab pernah berkunjung ke klinik Pratama Sahabat Ibu dan Anak (SIA) diantaranya 3 pasien menjawab puas dan 1 pasien menjawab tidak puas terhadap pelayanan Klinik SIA.

**Tabel 4. Hasil Pengukuran Gap Score Dimensi Servqual**

No	Atribut Pelayanan	Skor Kenyataan	Skor Harapan	Gap Score
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>				
		3	5	-3,557
1.	Lokasi strategis berada di tengah kota dan pinggir jalan utama	3,875	3,895	-0,02
2.	Kenyamanan ruang tunggu	3,750	3,842	-0,092
3.	Keramahan petugas	3,700	3,895	-0,195
4.	Kelengkapan dan kebersihan alat medis	3,375	3,842	-0,467
5.	Istiapotek lengkap	3,875	3,947	-0,072
6.	Bidan ahli	3,750	3,895	-0,145
7.	Facilitas penunjang memadai	3,925	3,947	-0,022
8.	Akses administrasi mudah	3,250	3,895	-0,645
9.	Dekat dengan tempat tinggal	3,525	3,947	-0,422
10.	Harga terjangkau	3,800	3,895	-0,095
11.	Ruangan nyaman & bersih	3,700	3,947	-0,247
12.	Lokasi mudah dijangkau dibandingkan klinik lain	3,750	3,895	-0,145
13.	Teknologi peralatan medis update	3,500	3,947	-0,447
14.	Ruangan memakai AC	4	3,947	0,053
15.	Tempat parkir luas	3,825	3,842	-0,017
16.	Facilitas kursi / sofa nyaman	3,500	3,895	-0,395
17.	We bersih	3,625	3,842	-0,217
18.	Alat habis pakai dipastikan selalu baru untuk pasien	3,875	3,842	0,033
		3	3	-1,57
<b>Kehandalan (Reliability)</b>				
19.	Prosedur penerimaan cepat dan tepat	3,925	3,895	0,03
20.	Pelayanan sesuai sop	3,650	3,947	-0,297
21.	Jadwal temin tepat waktu	3,575	3,947	-0,372
22.	Prosedur pelayanan tidak berbelit	3,625	3,947	-0,322
23.	Prosedur administrasi mudah dan cepat	3,625	3,895	-0,27
24.	Sistem administrasi dapat dilakukan secara online	3,750	3,842	-0,092
25.	Keamanan pasien dan penjagaan pasien memadai	3,700	3,947	-0,247
		4	4	-1,791
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>				
26.	Ketepatan pelayanan medis	3,925	3,947	-0,022
27.	Informasi dari petugas jelas dan dapat dipahami	3,625	3,947	-0,322
28.	Petugas sigap dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan	3,650	3,947	-0,297
29.	Pelayanan ramah	3,925	3,947	-0,022
30.	Siuk obat-obatan selalu update dan lengkap	3,800	3,947	-0,147
31.	Cepat, tanggap dalam menerima informasi, laporan dan kebutuhan ambulan	3,725	3,947	-0,222
32.	Petugas sigap dalam melayani pasien dengan 3 s (senyum, salam, sapa)	3,750	3,947	-0,197
33.	Tidak lama menunggu	3,625	3,895	-0,27
34.	Pasien Program Hamil Wajib 1 X 3 Bulan Diberikan Layanan Home Care (Ketanggapan)	3,550	3,842	-0,292
		2	2	-0,901
<b>Jaminan (Assurance)</b>				
35.	Ketepatan bidan mendiagnosis	3,700	3,947	-0,247
36.	Ketepatan terapi	3,825	3,947	-0,122
37.	Ketelitian petugas dalam bekerja	3,650	3,895	-0,245
38.	Bidan memberikan informasi dengan baik	3,925	3,947	-0,022
39.	Pelayanan sopan dan ramah	3,775	3,947	-0,172
40.	Penjelasan medis jelas dan meyakinkan	3,900	3,947	-0,047
41.	Bidan berpengalaman lebih dari 2 tahun	3,975	3,947	0,028
		3,800	3,895	-0,095
42.	Pemeriksaan secara detail	3,925	3,842	0,083
43.	Bidan ahli dalam melakukan persalinan	3,875	3,947	-0,072
44.	Bidan memberikan solusi dengan baik	3,900	3,895	0,005
45.	Melayani tanpa memandang status	3,900	3,895	0,005
46.	Kemudahan memberikan kritik dan saran	3,900	3,895	-0,005
		1	1	-0,391
<b>Empati (Empathy)</b>				
47.	Respon petugas baik terhadap kritik dan saran	3,850	3,947	-0,097
48.	Kemudahan memperoleh informasi kesehatan	3,700	3,947	-0,247
49.	Tersedia layanan home care	3,775	3,895	-0,12
50.	Persalinan secara normal	3,925	3,947	-0,022
51.	Klinik mudah dihubungi	3,875	3,947	-0,072
52.	Alat dan bahan persalinan steril	3,925	3,947	-0,022
53.	Informasi rujukan cepat dan tepat	3,950	3,947	0,003
54.	Jangkauan luas untuk pemeriksaan pasien bpjs	3,975	3,789	0,186
		59	59	RESPONDEN

Tabel empat menjelaskan bahwa ada 5 dimensi servqual yang terdiri dari 54 atribut kualitas antara lain 46 atribut memberikan hasil GAP negatif serta 8 atribut tak menghasilkan GAP (netral). Diketahui dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) membentuk GAP terbesar yaitu -3,557; sesudah itu dimensi dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) menghasilkan GAP -1,791; Kehandalan (*Reliability*) -1,57; dimensi jaminan (*Assurance*) membentuk GAP -0,90; dan dimensi empati (*Empathy*) membentuk GAP -0,391. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan Klinik KSM yang diberikan pada pasien belum aporisma. Berikut merupakan hasil penyusunan strategi dalam matriks HoQ:

Bagian 1 Tabel 5. *Voice of Customer (WHATs)*. Hasil olah data pada bagian ini diperoleh dari pengembangan data pra-survey.

*Voice of Customer* adalah harapan asal setiap pasien terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh Klinik Kebidanan Sehat mandiri (KSM). *Voice of Customer* didapat berasal dari wawancara pada setiap Pasien untuk mengetahui impian serta kebutuhan produk (layanan), lalu hasil wawancara tersebut dipergunakan sebagai bahan penyusunan kuisisioner untuk mengetahui taraf kepentingan serta taraf kepuasan pelanggan terhadap produk (layanan) Klinik KSM. ada 54 atribut pelayanan yang diinginkan oleh pasien Klinik KSM yang kami bagi menjadi 5 dimensi servqual yaitu: Bukti Fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*). Berikut Tabel 5. *Voice of Customer*.

**Tabel 5. Voice Of Customer**

No	Atribut Pelayanan
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>	
1.	Lokasi strategis berada di tengah kota dan pinggir jalan utama
2.	Kenyamanan ruang tunggu
3.	Keramahan petugas
4.	Kelengkapan dan kebersihan alat medis
5.	Isi apotek lengkap
6.	Bidan ahli
7.	Fasilitas penunjang memadai
8.	Akses administrasi mudah
9.	Dekat dengan tempat tinggal
10.	Harga terjangkau
11.	Ruangan nyaman & bersih
12.	Lokasi mudah dijangkau dibandingkan klinik lain
13.	Teknologi peralatan medis update
14.	Ruangan memakai ac
15.	Tempat parkir luas
16.	Fasilitas kursi / sofa nyaman
17.	Wc bersih
18.	Alat habis pakai dipastikan selalu baru untuk pasien
<b>Kehandalan (Reliability)</b>	
19.	Prosedur penerimaan cepat dan tepat
20.	Pelayanan sesuai sop
21.	Jadwal termin tepat waktu
22.	Prosedur pelayanan tidak berbelit
23.	Prosedur administrasi mudah dan cepat
24.	Sistem administrasi dapat dilakukan secara online
25.	Keamanan pasien dan penjagaan pasien memadai
<b>Ketanggapan (Responsiveness)</b>	
26.	Ketepatan pelayanan medis
27.	Informasi dari petugas jelas dan dapat dipahami
28.	Petugas sigap dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan
29.	Pelayanan ramah
30.	Stok obat-obatan selalu update dan lengkap
31.	Cepat, tanggap dalam menerima informasi, laporan dan kebutuhan ambulans
32.	Petugas sigap dalam melayani pasien dengan 3 s (senyum, salam, sapa)
33.	Tidak lama menunggu
34.	Pasien Program Hamil Wajib 1 X 3 Bulan Diberikan Layanan Home Care (Ketanggapan)
<b>Jaminan (Assurance)</b>	
35.	Ketepatan bidan mendiagnosis
36.	Ketepatan terapi
37.	Ketelitian petugas dalam bekerja
38.	Bidan memberikan informasi dengan baik
39.	Pelayanan sopan dan ramah
40.	Penjelasan medis jelas dan meyakinkan
41.	Bidan berpengalaman lebih dari 2 tahun
42.	Pemeriksaan secara detail

43.	Bidan ahli dalam melakukan persalinan
44.	Bidan memberikan solusi dengan baik
45.	Melayani tanpa memandang status
46.	Kemudahan memberikan kritik dan saran
<b>Empati (Empathy)</b>	
47.	Respon petugas baik terhadap kritik dan saran
48.	Kemudahan memperoleh informasi kesehatan
49.	Tersedia layanan home care
50.	Persalinan secara normal
51.	Klinik mudah dihubungi
52.	Alat dan bahan persalinan steril
53.	Informasi rujukan cepat dan tepat
54.	Jangkauan luas untuk penerimaan pasien bpjs

Bagian 2 Tabel 6. *Technical Response (HOWs)*. Hasil olah data pada bagian ini diperoleh dari perumusan dan perancangan bersama dengan Staff yang berwenang di dalam objek penelitian. *Technical response* atau respon teknis bertujuan menyampaikan solusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, menggunakan istilah lain solusi terhadap suara pelanggan. Respon teknis mendeskripsikan kemampuan teknis yang mampu merespon impian pelanggan. Berikut hasil dari penerjemahan *voice of customer* sebagai technical requirement atau respon teknis yang bisa kita lihat di Tabel 6. Technical Response.

**Tabel 6. Technical Response**

No	WHATs	HOWs
<b>Bukti Fisik (Tangible)</b>		
1.	Lokasi strategis berada di tengah kota dan pinggir jalan utama	Lokasi berada di jalan utama yaitu Jl. Abdurrahman Sidik No. 23 Kel. Hasan Sastronegara, Kec. Cicendo Kota Bandung, Jawa Barat 40131
2.	Kemudahan ruang tunggu	Facilitas kursi, sofa dan manajemen waktu membersihkan ruang tunggu setiap saat
3.	Keramahan petugas	Petugas Menertakan Budaya 3S kepada pasien (Senyum, Salam, Sapa)
4.	Kelengkapan dan kebersihan alat medis	Cek Stok kelengkapan dan kebersihan alat medis sesuai petunjuk manajemen klinik
5.	Isi apotek lengkap	Stok Opname isi produk dalam Apotek
6.	Bidan ahli	Bidan memiliki pengalaman praktek lebih dari 2 tahun
7.	Facilitas penunjang memadai	Cek dan update fasilitas sesuai Update
8.	Akses administrasi mudah	Memberikan layanan online yang informatif
9.	Debitur dengan tempat tinggal	Lokasi klinik berada di tengah kota Bandung
10.	Harga terjangkau	Pastikan harga selalu bersaing dan tidak mahal
11.	Ruangan nyaman & bersih	Membersihkan ruangan setiap hari sesuai perintah manajemen klinik
12.	Lokasi mudah dijangkau dibandingkan klinik lain	Akses jalan yang luas agar pasien mudah dalam perjalanan menuju klinik
13.	Teknologi peralatan medis update	Upayakan Teknologi peralatan medis selalu up to date
14.	Ruangan memadai se	Umumkan AC Sesuai keperluan
15.	Tempat parkir luas	Pertimbangkan akses Parkir
16.	Facilitas kursi / sofa nyaman	Pastikan Pasien nyaman ketika menunggu
17.	Wi-Fi tersedia	Bersihkan Wi-Fi sesuai waktu perintah manajemen klinik
18.	Alat habis pakai dipastikan selalu baru untuk pasien	Pastikan Alat habis pakai selalu steril dan baru.
<b>Kehandalan (Reliability)</b>		
19.	Prosedur penerimaan cepat dan tepat	Staff klinik memberikan pelayanan terbaiknya
20.	Pelayanan sesuai apa	Profesionalitas Staff sesuai waktu yang ditetapkan
21.	Jadwal termin tepat waktu	Jam kerja karyawan sesuai manajemen klinik
22.	Prosedur pelayanan tidak berbelit	Berikan pelayanan dengan cepat dan tepat
23.	Prosedur administrasi mudah dan cepat	Berikan layor layanan yang efektif
24.	Sistem administrasi dapat dilakukan secara online	Upayakan sistem online yang cepat tanggap dan informatif
25.	Kemampuan pasien dan penjaminan pasien memadai	Staff kemampuan memberikan pelayanan terbaiknya
<b>Ketanggapn (Responsiveness)</b>		
26.	Ketepatan pelayanan medis	Pelayanan Medis bekerja secara tepat dan profesional
27.	Informasi dari petugas jelas dan dapat dipahami	Petugas informatif dalam melayani
28.	Petugas sigap dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan	Menggunakan sikap peduli dan responsif
29.	Pelayanan ramah	Melayani tanpa memandang status
30.	Stok obat-obatan selalu update dan lengkap	Pastikan Obat tidak kadaluarsa, Stok Opname secara berkala

31.	Cepat, tanggap dalam menerima informasi, laporan dan kebutuhan ambulans	Fasilitas Ambulans sigap dalam melayani.
32.	Petugas sigap dalam melayani pasien dengan 3 s (senyum, salam, sapa)	Menjunjung tinggi melayani dengan sepenuh hati
33.	Tidak lama menunggu	Cepat dan tanggap dalam melayani pasien dan mengupayakan untuk menambah SDM
34.	Pasien Program Hamil Wajib 1 X 3 Bulan Diberikan Layanan Home Care	Optimalkan layanan Home Care kepada pasien sesuai waktunya
<b>Jaminan (Assurance)</b>		
35.	Ketepatan bidan mendiagnosis	Bidan memiliki pengalaman praktek lebih dari 2 tahun
36.	Ketepatan terapi	Terapi diberikan sesuai dengan ketetapan dokter
37.	Ketelitian petugas dalam bekerja	Fokus dalam memberikan pelayanan
38.	Bidan memberikan informasi dengan baik	Bidan bekerja secara informatif dan profesional dalam melayani pasien
39.	Pelayanan sopan dan ramah	Menjunjung tinggi 3S (senyum, salam, sapa)
40.	Penjelasan medis jelas dan meyakinkan	Bidan dapat dipercaya sesuai dengan sumpah dan izin praktek
41.	Bidan berpengalaman lebih dari 2 tahun	Memberikan bidan ahli dan profesional
42.	Pemeriksaan secara detail	Perlahan tapi Pasti dalam melayani
43.	Bidan ahli dalam melakukan persalinan	Pengalaman menjadi pelajaran penting dalam melayani pasien
44.	Bidan memberikan solusi dengan baik	Memberikan solusi yang masuk akal dan dapat dipercaya oleh pasien
45.	Melayani tanpa memandang status	Upayakan memberikan pelayanan sesuai standar SOP rasional klinik kebidanan
46.	Kemudahan memberikan kritik dan saran	Memberikan layanan penampung kritik dan saran
<b>Empati (Empathy)</b>		
47.	Respon petugas baik terhadap kritik dan saran	Memberikan wadah kritik dan saran
48.	Kemudahan memperoleh informasi kesehatan	Memberikan layanan yang efektif dan informatif
49.	Tersedia layanan home care	Meningkatkan dan menambah sarana konsultasi
50.	Persalinan secara normal	Berikan pelayanan yang profesional, cepat, tanggap, dan dapat dipercaya.
51.	Klinik mudah dihubungi	Cepat dalam merespon panggilan pasien
52.	Alat dan bahan persalinan steril	Pastikan Alat dan Bahan Persalinan sudah Steril
53.	Informasi rujukan cepat dan tepat	Upayakan Informasi yang diberikan cepat dan tepat
54.	Jangkauan luas untuk penerimaan pasien bpjs	Menjalin Kerjasama yang saling menguntungkan Perusahaan

Berdasarkan hasil yang didapatkan dalam penelitian ini, menunjukkan bahwa terdapat 54 atribut Prioritas Fasilitas Klinik Kebidanan Sehat Mandiri yang terbagi menjadi 5 dimensi servqual yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangible*), Kehandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*). Namun yang menjadi fokus utama dalam perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan Klinik Kebidanan Sehat Mandiri di dalam dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) adalah akses administrasi mudah, teknologi peralatan medis update, kelengkapan dan kebersihan alat medis, di dalam dimensi Kehandalan (*Reliability*) adalah prosedur penerimaan cepat dan tepat, pelayanan sesuai dengan

SOP klinik kebidanan, keamanan dan kenyamanan pasien memadai, di dalam dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah ketepatan pelayanan medis, informasi dari petugas jelas dan mudah dipahami, stok obat lengkap dan selalu update, di dalam dimensi Jaminan (*Assurance*) bidan ahli dalam melakukan persalinan, melayani tanpa memandang status, ketepatan bidan dalam mendiagnosis, di dalam dimensi Empati (*Empathy*) adalah respon petugas baik terhadap kritik dan saran, informasi rujukan cepat dan tepat, jangkauan luas untuk penerimaan pasien BPJS. Untuk saat ini tugas utama dalam pengembangan Klinik Kebidanan Sehat Mandiri adalah menerapkan prioritas tersebut dengan target rata-rata 80% dari maksimum 100%.

Dengan adanya Implementasi Metode *Quality Function Deployment* Dalam Pengembangan Bisnis Klinik Kebidanan Sehat Mandiri memiliki empat kompetitor perusahaan yang tingkat persaingannya sangat ketat yaitu: 1. Klinik Pratama Terpadu Husein S beralamat di Jl. Nurtanio Utara No. 98, Kel. Husen Sastranegara, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40174; 2. Klinik Bidan Hj Aneu Cherawaty beralamat di Jl. Kresna No.40, kel. Arjuna, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40172; 3. Klinik Bidan Muslimah beralamat di Jl. Hasan Ali No. 57A, Kel. Dungus Cariang, Kec. Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 4018; 4. Klinik Pratama Sahabat Ibu dan Anak (Klinik Bersalin Bidan Hj Imas Rostilah, S. ST., MH. Kes.) beralamat di Jl. Siti Munigar No.35, Nyengseret, Kec. Astanaanyar, Kota Bandung, Jawa Barat 40242. Responden memberikan jawaban bahwa Klinik Kebidanan Sehat Mandiri

masih menjadi prioritas utama karena dengan keunggulan fasilitas dan pelayanan yang diberikan. Namun persaingan masih terus berjalan, Klinik KSM harus mampu untuk terus berinovasi agar tidak tertinggal dengan perkembangan dari kompetitor klinik lainnya.

## KESIMPULAN

Dalam mengembangkan usaha layanan kesehatan, Klinik Kebidanan Sehat Mandiri memiliki metode *Quality Function Deployment* (QFD) dan strategi *House of Quality* (HoQ) yang menghasilkan 54 macam tingkatan prioritas, namun masih belum optimal dalam menjalankannya.

Implikasi dalam penelitian ini adalah dengan mengimplementasikan metode *quality function deployment*, Klinik Kebidanan Sehat Mandiri masih perlu memodifikasi produk layanan bisnisnya. Klinik Kebidanan Sehat Mandiri kurang dalam memaksimalkan kualitas pelayanan dibandingkan dengan *competitor* klinik lainnya. Maka dimensi *Service quality (servqual)* merupakan pilihan yang tepat dalam mengembangkan bisnis klinik kebidanan yang terdiri dari dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) adalah akses diminstrasi mudah, teknologi peralatan medis update, kelengkapan dan kebersihan alat medis, pada dimensi Keandalan (*Reliability*) adalah prosedur penerimaan cepat dan tepat, pelayanan sesuai dengan SOP klinik kebidanan, keamanan dan kenyamanan pasien memadai, pada dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah ketepatan pelayanan medis, informasi dari petugas jelas dan mudah

dipahami, stok obat lengkap dan selalu update, pada dimensi Jaminan (*Assurance*) bidan ahli dalam melakukan persalinan, melayani tanpa memandang status, ketepatan bidan dalam mendiagnosis, dan terakhir pada dimensi Empati (*Empathy*) adalah respon petugas baik terhadap kritik dan saran, informasi rujukan cepat dan tepat, jangkauan luas untuk penerimaan pasien BPJS. Untuk saat ini tugas utama dalam pengembangan Klinik Kebidanan Sehat Mandiri adalah menerapkan prioritas tersebut dengan target rata-rata 80% dari maksimum 100%.

Saran penelitian ini menggunakan tambahan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yang memiliki kelebihan memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dalam persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) aspek pelayanan yang bertujuan mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan untuk menjaga kepuasan pelanggan, dengan hasil dan skala yang mudah dimengerti dan berbiaya rendah. Integrasi kedua metode ini akan saling melengkapi guna memperoleh hasil analisis yang baik dan tepat. Perpaduan metode ini sesuai dengan tujuan pada penelitian ini yaitu menganalisis kepuasan pasien dan mengetahui prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh klinik dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Keterbatasan penelitian ini adalah karena memakai metode kualitatif deskriptif serta dimensi *servqual* sehingga strategi penelitian ini lebih banyak memakai nilai subjektif para narasumber yang beresiko kuat

mengurangi objektivitas hasil penelitian. Besarnya strategi matrik *HoQ* yang memakan banyak waktu untuk menganalisa dan kesulitan dalam menentukan prioritas klinik. Keberhasilan metode ini ditentukan oleh kejelian dalam melihat konteks permasalahan yang dapat dikategorikan dalam penentuan sumber input yang tepat, dan tindak lanjut yang dilakukan pada output. Dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment (QFD)* penelitian ini menjadi sulit untuk membedakan antara beragam kebutuhan pasien yang bertentangan, sulit memenuhi kebutuhan pasien yang berbeda kelompok, dan kesenjangan konseptual antara pasien dan Klinik KSM. Dimensi yang dipakai dalam penelitian ini hanya menggunakan dimensi *Service Quality (Servqual)* saja. Dimensi *Servqual* mempunyai kelebihan yaitu dapat mengetahui tingkat kepuasan pelanggan pada setiap atribut pelayanan, namun dimensi ini memiliki kekurangan yaitu penilaiannya secara subjektif dan perbaikan kualitas layanan hanya berdasarkan pada gap yang memiliki nilai tertinggi saja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. H., & Suwondo, A. J. (2019). Evaluasi Dan Perbaikan Mutu Layanan Klinik Kesehatan Menggunakan Integrasi Metode Ahp-Qfd. *E-Prosiding SNasTekS, September*, 253–266.
- Aini, N., Muflihah, N., & Sukarsono, A. (2020). Penerapan Quality Function Deployment (QFD) Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Atribut Produk Minuman Herbal “Akar Tanjung”. *Cyber-Techn, 14(2)*, 1–9.



- Arif, Y. Y., Pusporini, P., & Ismiyah, E. (2021). Integrasi Servqual Dan Kano Model Ke Dalam Quality Function Deployment Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Ibnu Sina Gresik. *JUSTI (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 2(1), 131. <https://doi.org/10.30587/justicb.v2i1.3222>
- Bisnis, R., & Anggaran, D. A. N. (2017). *Badan Layanan Umum Poltekkes Kemenkes Pontianak Tahun 2017*.
- Darma, A. D. (2019). Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Metode Quality Function Deployment (Qfd) Di Poliklinik. *PERFORMA Media Ilmiah Teknik Industri*, 17(2), 120–131. <https://doi.org/10.20961/performa.17.2.23520>
- Hamzah, Z., Purwati, A. A., & Hamzah, M. L. (2019). A Servqual and Quality Function Deployment (QFD) Approach in Measuring Total Quality Management at Private Universities in Pekanbaru, Riau, Indonesia. *Journal of Economic Info*, 6(1), 1–4. <https://doi.org/10.31580/jei.v6i1.487>
- Harminto, Fipiana, W. I., & Lusiana, V. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Klinik Cipinang Jakarta dengan Metode Servqual. *Jurnal Manajemen FE-UB*, 9(2), 102–111. <https://ejournal.borobudur.ac.id/index.php/manajemen/article/view/912/823>
- Indonesia, U. (2009). *Bab Iv Pengumpulan Data & Penyusunan Hoq (House of Quality)*.
- Kalijogo, F. M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Pasien Klinik Pratama Dengan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(3). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i3.1366>
- Kemenkes. (2019). Analisis RKP dan Pembicaraan Pendahuluan APBN. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(2), 1. [https://www.neliti.com/id/publications/218225/kemajuan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-dalam-industri-media-di-indonesia%0Ahttp://leip.or.id/wp-content/uploads/2015/10/Della-Liza\\_Demokrasi-Deliberatif-dalam-Proses-Pembentukan-Undang-Undang-di-Indonesia](https://www.neliti.com/id/publications/218225/kemajuan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-dalam-industri-media-di-indonesia%0Ahttp://leip.or.id/wp-content/uploads/2015/10/Della-Liza_Demokrasi-Deliberatif-dalam-Proses-Pembentukan-Undang-Undang-di-Indonesia)
- KR Dantes. (2013). Kajian Awal Pengembangan Produk Dengan Menggunakan Metode Qfd (Quality Function Deployment) (Studi Kasus Pada Tang Jepit Jaw Locking Pliers). *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 2(1), 173–183. <https://doi.org/10.23887/jstundiksa.v2i1.1422>
- Lembaga, D. I., & Muhammadiyah, P. (2018). *House of quality sebagai pengendalian kualitas layanan di lembaga pendidikan muhammadiyah*. 100–122.
- Mulyati, D. S. (2012). Penerapan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Unisba*, 1–27.
- Nugroho, M. W., & Susilowati, S. (2022). Pendekatan House Of Quality (HOQ) Terhadap Kinerja Jalan dengan Metode Quality Function Deployment (QFD). *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 7(3), 785. <https://doi.org/10.28926/briliant.v7i3.998>
- Nurjasmi, E. (2020). Situasi Pelayanan Kebidanan pada Masa Pandemi COVID-19 dan Memasuki Era

- New Normal, Webinar in 2020. *Ibi.or.Id*, 1–32.
- Suni, S. M. (2023). Sosains jurnal sosial dan sains. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 3(2), 148–167.
- Syamsul, N. I. (2020). Sosialisasi Model House Of Quality Produk Eceng Gondok Dalam Perbaikan Mutu Pada Umkm Rumah Anyamandiri di Kota Makassar. *Jurnal Tepat : Applied Technology Journal for Community Engagement and Services*, 3(2), 49–55. [https://doi.org/10.25042/jurnal\\_tepat.v3i2.137](https://doi.org/10.25042/jurnal_tepat.v3i2.137)
- Wardhanie, A. P., & Kumalawati, D. (2018). Analisis business model canvas pada perpustakaan Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya dalam meningkatkan kualitas perguruan tinggi. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 14(2), 124. <https://doi.org/10.22146/bip.32247>
- Wicaksono, A. W. (2013). *Penerapan Metode QFD Pada Rencana Pengembangan Sekolah Di SMKN 2 Yogyakarta*. 185.
- Yustian, O. R. (2016). Analisis Pengembangan Produk Berbasis Quality Function Deployment (Qfd) (Studi Kasus pada Produk Susu PT MSA). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(3), 23. <https://doi.org/10.24914/jeb.v18i3.279>
- Zulfikar, R., Mayvita, P. A., & Purboyo, P. (2019). Adopsi Teknik Penyusunan Business Plan Model Canvas Untuk Perencanaan Bisnis Umkm Kuliner Jalanan Di Kawasan Gatot Subroto Banjarmasin. *Jurnal Pengabdian Al-Ikhlas*, 4(2), 171–185. <https://doi.org/10.31602/jpaiuniska.v4i2.1955>