

IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DALAM PENGEMBANGAN BISNIS KLINIK KEBIDANAN SEHAT MANDIRI

by Maya Malinda

Submission date: 08-Jan-2024 02:26PM (UTC+0700)

Submission ID: 2267805997

File name: IMPLEMENTASI_METODE_QUALITY_FUNCTION_DEPLOYMENT_DALAM.pdf (1.93M)

Word count: 5150

Character count: 32431

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

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 ke 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 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 informant 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 kerugian, 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 tata 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 (Syanul, 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 hamilserta 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 11 tahun sampai dengan 59 tahun. Pada Pasal 68 Undang-Undang nomor 11 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
Bukti Fisik (Tangible)						
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 spektrum 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 memadai AC	40				40
15.	Tempat parkir luas	35	3	2		40
16.	fasilitas kursi / sofa nyaman	25	10	5		40
17.	Wc bersih	30	5	5		40
18.	Alat habis pakai dipisahkan selalu baru untuk pasien	35	5			40
Kehandalan (Reliability)						
19.	Prosedur penerimaan cepat dan tepat	37	3			40
20.	Pelayanan sesuai app	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.	Kemudahan pasien dan penjaminan pasien memadai	29	10	1		40
Ketanggapan (Responsiveness)						
26.	Ketepatan pelayanan medis	37	3			40
27.	Informasi dari petugas jelas dan dapat dipahami	26	13	1		40
28.	Petugas siap dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan	29	8	3		40
29.	Pelayanan ramah	37	3			40
30.	Siak obati-obahan selalu update dan lengkap	32	8			40
31.	Cepat tanggap dalam menerima informasi, laporan dan keluhan perubahan	29	11			40
32.	Petugas siap dalam melayani pasien dengan 3 s (senyum, salam, sapa)	30	10			40
33.	Tidak lara menunggu	25	15			40
34.	Pasien Program Hamil Wajib 1 X 3 Bulan Diberikan Layanan Home Care	25	12	3		40
Jaminan (Assurance)						
35.	Ketepatan bidan mendagnosis	30	8	2		40
36.	Ketepatan terapi	33	7			40
37.	Keseliatan petugas dalam bekerja	26	14			40
38.	Bidan memberikan informasi dengan baik	27	3			40
39.	Pelayanan sopan dan ramah	33	5	2		40
40.	Pelayanan medis jelas dan memuaskan	36	4			40
41.	Bidan berpengalaman lebih dari 2 tahun	29	1			40
42.	Pemeriksaan secara detail	32	8			40
43.	Bidan ahli dalam melakukan persalinan	37	3			40
44.	Bidan memberikan informasi dengan baik	35	5			40
45.	Melayani tanpa memandang status	37	2	1		40
46.	Kemudahan memberikan kritik dan saran	36	4			40
Kepuasan (Empathy)						
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.	Persalitan secara normal	37	3			40
51.	Klinik mudah dijangkau	35	5			40
52.	Alat dan bahan peralihan steril	37	3			40
53.	Informasi rujukan cepat dan tepat	38	2			40
54.	Jumlahkan luas untuk penerimaan pasien bpts	39	1			40
JUMLAH		1696	414	50	0	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 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
Bukti Fisik (Tangible)						
1.	Lokasi berada di jalan utama yaitu Jl. Abdurrahman Saleh No. 23 Kel. Husen Batemangga, 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.	Menyediakan Ruang RS kepada pasien (Seyam, Salan, Saps)	17	2			19
4.	Cek Stock kelengkapan dan kebersihan alat medis sesuai perintah manajemen Klinik	16	3			19
5.	Stock Obat/isi produk dalam Apotek	18	1			19
6.	Bidan Professional dalam melakukan pelayanan normal	17	2			19
7.	Cek dan apyakan fasilitas selula 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 target selalu tercapai dan tidak rugi	17	2			19
11.	Memberikan ruang sesuai hari sesuai perintah manajemen klinik	18	1			19
12.	Akasa jalan yang luas agar pasien mudah dalam perjalanan menuju klinik	17	2			19
13.	Ujuyakan Tindakan perawatan medis selalu up to date	18	1			19
14.	Gunakan AC Sesuai keperluan	18	1			19
15.	Permalab akses Parkir	16	3			19
16.	Pastikan Pemas ruangan Ketika menangan	17	2			19
17.	Bersihkan WC sesuai waktu perintah manajemen klinik	16	3			19
18.	Pastikan Alat buhu paku selalu steril dan baru	16	3			19
Kehandalan (Reliability)						
19.	Staff klinik memberikan pelayanan terbaiknya	17	2			19
20.	Profesionalitas Staff sesuai waktu yang ditunggu	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 layanan sesuai yang efektif	17	2			19
24.	Ujuyakan sistem online yang cepat tanggap dan informatif	16	3			19
25.	Staff keamanan membersihkan pelayanan terbaiknya	18	1			19
Ketanggapan (Responsiveness)						
26.	Pelayanan Medis bekerja secara tepat dan profesional	18	1			19
27.	Pengas informatif dalam melayani	18	1			19
28.	Meningkatkan sikap peduli dan responsif	18	1			19
29.	Melayani tempo panggilan status	18	1			19
30.	Pastikan Obat tidak kadaluarsa, Stock Obat/isi secara berkala	18	1			19
31.	Fasilitas Ambulan siap dalam melayani	18	1			19
32.	Menyediakan ruang rujukan dengan secepat hari	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
Jaminan (Assurance)						
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.	Menyediakan Ruang RS (seyam, salan, saps)	18	1			19
40.	Bidan dapat dipercaya sesuai dengan sumpah dan tria pakdih	18	1			19
41.	Memberikan bidan yang ahli dan profesional	18	1			19
42.	Pastikan tagi Tasi dalam melayani	17	2			19
43.	Pengalaman menjadi pelajari penting dalam melayani pasien	16	3			19
44.	Memberikan solusi yang masuk akal dan dapat dipercaya oleh pasien	18	1			19
45.	Ujuyakan memberikan pelayanan sesuai standar SOP nasional klinik kebidanan	17	2			19
46.	Memberikan layanan perawatan kritis dan saran	17	2			19
Empati (Empathy)						
47.	Memberikan wadi kritik dan saran	18	1			19
48.	Memberikan layanan yang efektif dan informatif	18	1			19
49.	Meningkatkan dan menambah sarana kesehatan	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 Perawatan sudah Steril	18	1			19
53.	Ujuyakan Informatif yang diberikan omor dan tepat	18	1			19
54.	Menjalin Kerjasama yang saling menguntungkan Perusahaan	16	2	1	0	19
Jumlah Total		939	86	1	0	1026
Persentase		91,5%	8,4%	0,1%	0	

Tabel dua menunjukkan bahwa terdapat 54 atribut Fasilitas Klinik

Kebidanan Sehat Mandiri yang t²²agi 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 Kebid³⁰an 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. h ¹⁶ anio Utara No. 98, Kel. Husen Sastranegara, Kec.		13 Pasien	4 Pasien		17 Pasien

Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40174			
2.	Klinik Bidan Hj Aneu Cherawaty Jl. Kresna 40, kel. Arjuna, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40172	8 Pasien	2 Pasien 10 Pasien
3.	Klinik Bidan Muslimah 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
TOTAL RESPONDEN		30	10 40 PASIEN

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 (Nurjasmii, 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 SehatMandiri (KSM) pernah berkunjung dan melakukan pengobatan ke klinik pesaing yaitu Klinik Pratama Terpadu Husein S (PTH) yang

didalamnya terdapat 17 responden dan diantaranya 43 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
Bukti Fisik (Tangible)				
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.	Kemudahan parkir	3,700	3,895	-0,195
4.	Kelengkapan dan kebersihan alat medis	3,375	3,842	-0,467
5.	Isi spekta lengkap	3,875	3,947	-0,072
6.	Bulan ahli	3,750	3,895	-0,145
7.	Facilitas penunjang medis	3,925	3,947	-0,022
8.	Akses administrasi mudah	3,250	3,895	-0,645
9.	Debat dengan terpadu tanggap	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 pelayanan medis update	3,500	3,947	-0,447
14.	Ruangan memadai AC	4	3,947	0,053
15.	Tanggap parkir luas	3,825	3,842	-0,017
16.	Facilitas kursi / sofa nyaman	3,500	3,895	-0,395
17.	Wi be bersih	3,625	3,842	-0,217
18.	Alat bantu pakai dipinjamkan selalu baru untuk pasien	3,875	3,842	0,033
Kehandalan (Reliability)				
19.	Prosedur penerimaan cepat dan tepat	3,875	3,895	-0,02
20.	Pelayanan sesuai sop	3,650	3,947	-0,297
21.	Jadwal sesuai 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.	Kemampuan pasien dan pelayanan pasien mematuhi	3,700	3,947	-0,247
Ketanggapan (Responsiveness)				
26.	Ketepatan pelayanan medis	3,925	3,947	-0,022
27.	Informasi dan petunjuk jelas dan dapat dipahami	3,625	3,947	-0,322
28.	Peraga tepat dalam menggunakan tindakan dan penyusunan	3,650	3,947	-0,297
29.	Pelayanan ramah	3,925	3,947	-0,022
30.	Staf ahli/ahliannya selalu update dan lengkap	3,800	3,947	-0,147
31.	Cepat, tanggap dalam menerima informasi, laporan dan keluhan/ keluhan	3,725	3,947	-0,222
32.	Peraga 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 Mandiri Wajib 1 X 3 Bulan Diberikan Layanan Home Care (Ketanggapan)	3,850	3,842	0,008
Jaminan (Assurance)				
35.	Ketepatan hasil mandagnosis	3,700	3,947	-0,247
36.	Ketepatan tempo	3,825	3,947	-0,122
37.	Kemudahan petunjuk dalam bekerja	3,650	3,895	-0,245
38.	Bulan memberikan informasi dengan baik	3,925	3,947	-0,022
39.	Pelayanan sesuai dan ramah	3,775	3,947	-0,172
40.	Perawatan medis jelas dan meyakinkan	3,800	3,947	-0,147
41.	Bulan berpengalaman lebih dari 2 tahun	3,975	3,947	0,028
Empati (Empathy)				
42.	Pemeriksaan secara detail	3,800	3,895	-0,095
43.	Bulan ahli dalam melakukan perawatan	3,925	3,842	0,083
44.	Bulan memberikan solusi dengan baik	3,875	3,947	-0,072
45.	Melayani tempo memandangi status	3,900	3,895	0,005
46.	Kemudahan memberikan kritik dan saran	3,900	3,895	0,005
47.	Respon petunjuk 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.	Perawatan secara normal	3,925	3,947	-0,022
51.	Klinik mudah dijangkau	3,875	3,947	-0,072
52.	Alat dan bahan peralatan steril	3,925	3,947	-0,022
53.	Informasi riwayat cepat dan tepat	3,950	3,947	0,003
54.	Jarakman luas untuk pemeriksaan pasien bayi	3,975	3,789	0,186
TOTAL RESPONDEN				49
				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 diinginkanoleh pasien KSM 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
Bukti Fisik (Tangible)	
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
Kehandalan (Reliability)	
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
Ke-tanggapan (Responsiveness)	
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 ambulan
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)
Jaminan (Assurance)	
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.	dan memberikan solusi dengan baik
45.	Melayani tanpa memandang status
46.	Kemudahan memberikan kritik dan saran
Empati (Empathy)	
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 merespons 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
Bukti Fisik (Tangible)		
1.	Lokasi strategis berada di tengah kota dan panggung	Lokasi berada di jalan utama yaitu Jl. Abidinrezaan No. 11 Kel. Bani Watanggung, Kec. Cimahi Kota Bandung, Jawa Barat 40131
2.	Kemudahan akses/terjangkau	Fasilitas parkir, toilet dan ruang tunggu serta menyediakan ruang tunggu, toilet dan kamar mandi
3.	Kemudahan petugas	Petugas Memakai Baju 3/4 lengan putih (Korset, celana, sepatu)
4.	Kelengkapan dan kebersihan alat medis	Cek list kelengkapan dan kebersihan alat medis sesuai prosedur manajemen klinik
5.	Biaya terjangkau	Siuk Operan ini adalah di luar Apotik
6.	Bahan asli	Bahan memiliki pengalihan praktik lebih dari 2 tahun
7.	Fasilitas penunjang memadai	Cek dan perbaikan fasilitas sesuai jadwal
8.	Akteru administrasi memadai	Memberikan keramahan dalam melayani
9.	Dokter dengan tingkat terampil	Lulusan klinik berada di tingkat kota Bandung
10.	Harus terjangkau	Pelayanan harga yang terjangkau dan tidak mahal
11.	Ruang tunggu & kamar	Membuatkan ruang tunggu baik sesuai prosedur manajemen klinik
12.	Lokasi mudah dijangkau dibandingkan klinik lain	Akses jalan yang lebar agar pasien mudah dalam perjalanan menuju klinik
13.	Identifikasi pelayanan medis memadai	Upayakan kelengkapan prosedur medis untuk terdapat
14.	Ruang tunggu memadai	Gunakan AC, kursi nyaman
15.	Tersedia parkir luas	Pemadatan area parkir
16.	Fasilitas toilet/airnya tersedia	Pastikan Pasokan air bersih tersedia
17.	Air bersih	Bersihkan AC, mesin untuk pemrosesan klinik
18.	Alat bantu pasien dipaparkan selalu baru untuk pasien	Pastikan Alat bantu pasien selalu baru dan bersih
Kelengkapan (Reliability)		
19.	Prosedur penerimaan cepat dan tepat	Siuk Klinik memberikan pelayanan terbaiknya
20.	Pelayanan sesuai janji	Pelayanan Siuk sesuai janji yang disampaikan
21.	Jadwal sesuai janji waktu	Ada buku karyawati sesuai manajemen klinik
22.	Prosedur pelayanan klinik bersih	Berikan pelayanan dengan jujur dan tepat
23.	Prosedur administrasi mudah dan cepat	Berikan layanan layanan yang cepat
24.	Informasi administrasi dapat dibagikan sesuai online	Upayakan informasi online yang terupdate dan akurat
25.	Kemudahan menerima dan pengalihan pasien perawatan	Siuk bekerjasama memberikan pelayanan terbaiknya
Kelengkapan (Assurance)		
26.	Kemampuan pelayanan memadai	Pelayanan Siuk klinik berupa sesuai standar profesionalitas
27.	Informasi dan petunjuk jalan dan lokasi diinformasikan	Petugas informatif dalam melayani
28.	Petugas yang mampu menanggapi keluhan sesuai prosedur	Menggunakan etiket positif dan sopan
29.	Perawatan memadai	Melayani tanpa memandang status
30.	Siuk obat-obatan selalu update dan lengkap	Pastikan Obat selalu kadaluarsa, Siuk Operan sesuai prosedur

31.	Cepat, tanggap dalam menerima informasi, laporan dan keluhan perubahan	Fasilitas Ambulan siup dalam melayani
32.	Petugas siup dalam melayani pasien dengan 3 x (senyum, salam, sapa)	Mengucapkan sapa dalam melayani dengan sepenuh hati
33.	Tidak lama menunggu	Cepat dan tanggap dalam melayani pasien dan mengoperasikan untuk menambah SDM
34.	Pasien Program Mandiri Wajib 1 X 3 Bulan Diberikan Layanan Home Care	Optimalkan layanan Home Care kepada pasien sesuai waktunya
Jaminan (Assurance)		
35.	Kemampuan bidan mendampingi	Bidan memiliki pengalaman praktik lebih dari 2 tahun
36.	Kemampuan terampil	Terapi diberikan sesuai dengan ketetapan dokter
37.	Kemudahan petang dalam bekerja	Fokus dalam memberikan pelayanan
38.	Bidan memberikan informasi dengan baik	Bidan bekerja secara informatif dan profesional dalam melayani pasien
39.	Pelayanan sesuai dan ramah	Melayani terampil 3S (senyum, salam, sapa)
40.	Pelayanan medis jelas dan meyakinkan	Bidan dapat dipercaya sesuai dengan sumpah dan ikrar praktik
41.	Bidan berpengalaman lebih dari 2 tahun	Memberikan bidan yang ahli dan profesional
42.	Pemeriksaan secara detail	Perubahan tepat Takti 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 nasional klinik kebidanan
46.	Kemudahan memberikan kritik dan saran	Memberikan layanan penanggap kritik dan saran
Empati (Empathy)		
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	Mengadakan dan menambah sarana konsultasi
50.	Pemeriksaan 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	Mengalin Kerjasama yang saling menguntungkan

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*), Keandalan (*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 dimministrasi mudah, teknologi peralatan medis update, kelengkapan dan kebersihan alat medis, di dalam dimensi Keandalan (*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 S¹⁶ alamat di Jl. Nurtanio Utara No. 98, Kel. Husen Sastranegara, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40174;
2. Klinik Bidan Hj Aneu Cherawaty²⁰ alamat di Jl. Kresna No.40, kel. Arjuna, Kec. Cicendo, Kota Bandung, Jawa Barat 40172;
3. Klinik Bidan Musli¹⁷h 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 berlanjut, 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 kompetitor 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 subyektif 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 Peningkatkan 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
- 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/jstundiksha.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
- 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-Ikhlash*, 4(2), 171–185. <https://doi.org/10.31602/jpaiuniska.v4i2.1955>

IMPLEMENTASI METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT DALAM PENGEMBANGAN BISNIS KLINIK KEBIDANAN SEHAT MANDIRI

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	ejournal.unp.ac.id Internet Source	2%
2	repository.unisba.ac.id Internet Source	2%
3	ejournal.borobudur.ac.id Internet Source	2%
4	Nurul Fauziah, Fitriah Fitriah, Suraya Hidayati. "Analisis Literasi Digital Guru Kelas", Al- Madrasah: Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah, 2023 Publication	1%
5	jurnal.uns.ac.id Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	1%
7	digilib.esaunggul.ac.id Internet Source	1%

8	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1 %
9	eprints.umg.ac.id Internet Source	1 %
10	mutiarawijayaraharjo.blog.unesa.ac.id Internet Source	1 %
11	Submitted to Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai Student Paper	1 %
12	widiayuliawati5.blogspot.com Internet Source	1 %
13	kc.umn.ac.id Internet Source	<1 %
14	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
15	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
16	smesta.kemenkopukm.go.id Internet Source	<1 %
17	en.dgip.go.id Internet Source	<1 %
18	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	<1 %
19	prosidingakt.ukdw.ac.id	

Internet Source

<1 %

20

www.pinhome.id

Internet Source

<1 %

21

josi.ft.unand.ac.id

Internet Source

<1 %

22

Submitted to Universitas Respati Indonesia

Student Paper

<1 %

23

eprints.uny.ac.id

Internet Source

<1 %

24

repository.ar-raniry.ac.id

Internet Source

<1 %

25

Azaz Akbar, Titin Usmar, Agusalm Agusalm, A Muh Ali, Nasrullah Nasrullah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Di Sekolah Dasar", Jurnal Basicedu, 2021

Publication

<1 %

26

mmt.its.ac.id

Internet Source

<1 %

27

ojs.unik-kediri.ac.id

Internet Source

<1 %

28

repository.ub.ac.id

Internet Source

<1 %

www.researchgate.net

29

Internet Source

<1 %

30

Muhammad Pasca Rivaldi. "Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2018", UMI Medical Journal, 2019

Publication

<1 %

31

thesis.umi.ac.id

Internet Source

<1 %

32

repository.its.ac.id

Internet Source

<1 %

33

repository.uksw.edu

Internet Source

<1 %

34

eprints.ucm.es

Internet Source

<1 %

35

garuda.kemdikbud.go.id

Internet Source

<1 %

36

p2mft.unkris.ac.id

Internet Source

<1 %

37

repository.uin-suska.ac.id

Internet Source

<1 %

38

www.coursehero.com

Internet Source

<1 %

39

creativecommons.org

Internet Source

<1 %

40	fr.scribd.com Internet Source	<1 %
41	openlibrary.telkomuniversity.ac.id Internet Source	<1 %
42	ejournal.ust.ac.id Internet Source	<1 %
43	id.scribd.com Internet Source	<1 %
44	journal.umg.ac.id Internet Source	<1 %
45	www.harmony.co.id Internet Source	<1 %
46	www.radiobintangtenggara.com Internet Source	<1 %
47	Hawwin Mardhiana, Dina Rachmawati, Familia Dwi Winati, Achmad Zaki Yamani. "Implementation of Quality Function Deployment (QFD) for Decision Making in Improving Integrated Academic Information System", INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi, 2022 Publication	<1 %
48	Hasya Milati Hanifah, Bambang Wahyono. "Analisis Deskriptif Kepuasan Perawat	<1 %

terhadap Mutu Layanan Rekam Medis",
Malahayati Nursing Journal, 2023

Publication

49

Lisda Juliana Pangaribuan, Liber Tommy Hutabarat, Tiara Sylvia. "Analysis of Cadets Satisfaction to Medan Aviation Polytechnic Service Using Quality Function Deployment (QFD) Method", SinkrOn, 2020

Publication

<1 %

50

MUHAROM MUHAROM, ASTRIA HINDRATMO. "Perancangan Desain Mesin Produksi Otak-Otak Bandeng Dengan Metode Quality Function Deployment", MATRIK, 2020

Publication

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On