

ABSTRAK

Pelayanan persalinan memegang peranan penting bagi kehidupan manusia. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, setiap badan pelayanan persalinan harus dapat memahami dan memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa (konsumen) secara konsisten. Saat ini, RSB Limijati sedang menghadapi persaingan dari rumah sakit bersalin lain yang mulai bermunculan di kota Bandung. Masalah yang timbul di RSB Limijati ini terlihat dari hasil data penurunan pasien sejak tahun 2002 hingga sekarang.

Langkah-langkah penelitian ini pertama-tama dengan wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada seluruh pasien yang sedang maupun pernah bersalin di RSB Limijati Bandung. Teknik sampling yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dan jumlah sampel minimum sebanyak 88 pasien dengan menggunakan rumus *Slovin*. Metode yang digunakan adalah menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD), dimana tahap 1 yaitu modifikasi antara *House of Quality* 1 dan *Design Planning* sedangkan tahap 2 yaitu *Process Planning*. Pada tahap 1 *Technical Response* langsung diganti menjadi *Design Characteristic* agar lebih spesifik karena pada *Technical Response* hanya diubah menjadi tingkat-tingkat saja. Sedangkan pada tahap 2, *Design Characteristic* diterjemahkan menjadi *Process Characteristic*.

Melalui penelitian yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa kebutuhan dan keinginan pasien terhadap pelayanan jasa RSB Limijati adalah kecepatan perawat dalam merawat bayi, terdapatnya fasilitas toilet di kamar pasien, kamar pasien harus selalu bersih, perawat harus sabar dalam melayani pasien, ruang bersalin harus selalu bersih, perawat harus sabar dalam merawat bayi, keamanan kesehatan bayi pada saat persalinan harus tetap terjaga, kemudahan jasa pemesanan kamar melalui telepon, variasi menu makanan, terdapatnya fasilitas umum (ruang tunggu), dst.

Design Characteristic yang didapatkan adalah antara lain lama waktu berpengalaman perawat, bentuk dan waktu pelatihan meningkatkan pengetahuan, jumlah stetoskop, jumlah alat mengukur tekanan darah, kemampuan berbahasa Indonesia dan bahasa Sunda, lama waktu berpengalaman dokter, latar belakang pendidikan perawat, jumlah receptionist, waktu sapaan, jumlah senyum, dst. Sedangkan *Process Characteristic* yang didapatkan adalah menggunakan bahasa yang baik dan benar, merekrut perawat yang berpengalaman, mengadakan seminar setiap 1 tahun sekali, menambahkan stetoskop untuk cadangan, mengganti stetoskop yang sudah tidak layak digunakan, menambahkan alat pengukur tekanan darah untuk cadangan, mengganti alat pengukur tekanan darah yang sudah tidak layak digunakan, membuka layanan receptionist selama 24 jam, merekrut dokter yang berpengalaman, menyeleksi pendidikan perawat, dst.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1-1
1.2. Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3. Pembatasan Masalah.....	1-2
1.4. Perumusan Masalah.....	1-3
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	1-3
1.6. Sistematika Penulisan.....	1-4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Jasa.....	2-1
2.1.1. Definisi Jasa.....	2-1
2.2. Kualitas.....	2-3
2.2.1. Definisi Kualitas.....	2-3
2.2.2. Definisi Kualitas Jasa.....	2-3
2.2.3. Dimensi Kualitas Jasa.....	2-4
2.3. Metode Pengumpulan Data.....	2-7
2.4. Metode Pengambilan Sampel.....	2-8
2.4.1. Populasi.....	2-8
2.4.2. Teknik Sampling.....	2-8
2.5. Ukuran Sampel.....	2-12
2.6. Skala Pengukuran.....	2-13
2.6.1. Macam-macam Skala Pengukuran.....	2-13

2.6.2. Tipe Skala Pengukuran.....	2-14
2.7. Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-15
2.7.1. Validitas Instrumen.....	2-15
2.7.2. Reliabilitas Instrumen.....	2-17
2.8. <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	2-18
2.8.1. Sejarah QFD.....	2-18
2.8.2. Definisi QFD.....	2-19
2.8.3. Hubungan QFD dan TQM.....	2-20
2.8.4. Manfaat QFD.....	2-20
2.8.5. Tahapan QFD.....	2-22
2.8.6. <i>House of Quality (Rumah Kualitas)</i>	2-22
2.8.6.1. <i>Customer Needs (Kebutuhan konsumen)</i>	2-26
2.8.6.2. <i>Planning Matrix</i>	2-27
2.8.6.2.1. <i>Importance to the Customer</i>	2-27
2.8.6.2.2. <i>Customer Satisfaction Performance (CuSP)</i>	2-28
2.8.6.2.3. <i>Competitive Satisfaction Performance (CoSP)</i>	2-28
2.8.6.2.4. <i>Goal</i>	2-29
2.8.6.2.5. <i>Improvement Ratio</i>	2-29
2.8.6.2.6. <i>Sales Point</i>	2-29
2.8.6.2.7. <i>Raw Weight</i>	2-30
2.8.6.2.8. <i>Normalized RawWeight</i>	2-30
2.8.6.2.9. <i>Cummulative Normalized Raw Weight</i>	2-30
2.8.6.3. <i>Technical Response (Substitute Quality Characteristic /</i> <i>SQCs)</i>	2-31
2.8.6.4. <i>Impact, Relationship, dan Priority</i>	2-31
2.8.6.5. <i>Technical Correlation</i>	2-32
2.8.6.6. <i>Technical Benchmarks</i>	2-33
2.8.6.7. <i>Targets</i>	2-33
 BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Studi Pendahuluan dan Studi Pustaka.....	3-1
3.1.1. Studi Pendahuluan.....	3-1

3.1.2. Studi Pustaka.....	3-1
3.2. Identifikasi Masalah.....	3-3
3.3. Pembatasan Masalah.....	3-4
3.4. Perumusan Masalah.....	3-4
3.5. Tujuan Penelitian.....	3-5
3.6. Identifikasi Variabel Penelitian.....	3-5
3.7. Penentuan Teknik Pengumpulan Data.....	3-5
3.8. Penentuan Jumlah Sampel dan Penyusunan Kuesioner Awal.....	3-6
3.8.1. Penentuan Jumlah Sampel.....	3-6
3.8.2. Penyusunan Kuesioner Awal.....	3-6
3.9. Uji Validitas Konstrak.....	3-8
3.10. Perbaikan Kuesioner.....	3-10
3.11. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Awal.....	3-10
3.12. Pemeriksaan Kuesioner Awal.....	3-10
3.13. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal.....	3-10
3.13.1. Uji Validitas Kuesioner Awal.....	3-10
3.13.2. Uji Reliabilitas Kuesioner Awal.....	3-11
3.14. Perbaikan Kuesioner.....	3-12
3.15. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Lanjutan.....	3-12
3.16. Pemeriksaan Kuesioner Lanjutan.....	3-12
3.17. Pengolahan Data.....	3-12
3.18. Analisis	3-20
3.19. Kesimpulan dan Saran.....	3-20
BAB 4 PENGUMPULAN DATA	
4.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	4-1
4.2. Struktur Organisasi.....	4-2
4.3. Penyebaran dan Pengumpulan Data Kuesioner Awal.....	4-4
4.4. Pemeriksaan Kuesioner Awal.....	4-4
4.5. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner Lanjutan.....	4-4
4.6. Pemeriksaan Kuesioner Lanjutan.....	4-4
BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS	

5.1. Uji Validitas Kuesioner.....	5-1
5.2. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	5-3
5.3. QFD Tahap 1 : Modifikasi Antara <i>House of Quality</i> (Rumah Kualitas) dengan <i>Design Planning</i> (Perencanaan Desain).....	5-4
5.3.1. <i>Planning Matrix</i>	5-4
5.3.1.1. <i>Importance to Customers (ItC)</i>	5-4
5.3.1.2. <i>Customer Satisfaction Performance (CuSP)</i>	5-6
5.3.1.3. <i>Competitive Satisfaction Performance (CoSP)</i>	5-9
5.3.1.4. <i>Goal</i>	5-9
5.3.1.5. <i>Improvement Ratio (IR/Ratio Perbaikan)</i>	5-10
5.3.1.6. <i>Sales Point</i>	5-12
5.3.1.7. <i>Raw Weight</i>	5-13
5.3.1.8. <i>Normalized Raw Weight</i>	5-16
5.3.1.9. <i>Cummulative Normalized Raw Weight</i>	5-16
5.3.2. <i>Design Characteristic</i>	5-18
5.3.3. <i>Impact, Relationship, dan Priority</i>	5-20
5.3.3.1. <i>Impact</i>	5-21
5.3.3.2. <i>Relationship</i>	5-23
5.3.3.3. <i>Priority</i>	5-23
5.3.4. <i>Technical Correlation</i>	5-27
5.3.5. <i>Target Desain</i>	5-28
5.4. QFD Tahap 2 : <i>Process Planning</i> (Perencanaan Proses).....	5-28
5.4.1. <i>Process Characteristic</i> (Karakteristik-karakteristik Proses).....	5-28
5.4.2. <i>Impact, Relationship, dan Priority</i>	5-31
5.4.2.1. <i>Impact</i>	5-31
5.4.2.2. <i>Relationship</i>	5-33
5.4.2.3. <i>Priority</i>	5-34
5.4.3. <i>Target</i>	5-37
5.5. Usulan.....	5-37
BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	6-1

6.2.Saran.....	6-4
6.2.1. Saran untuk RSB Limijati Bandung.....	6-4
6.2.2. Saran untuk Penelitian Lanjut.....	6-
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
LAMPIRAN	
KOMENTAR DOSEN PENGUJI	
DATA PENULIS	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Teknik <i>Sampling</i>	2-12
2.2	<i>House Of Quality</i>	2-23
2.3	Kano Model	2-24
3.1	Metodologi Penelitian	3-2
3.2	Diagram Alir Pengolahan Data dengan Metode QFD Tahap 1 Modifikasi antara <i>House of Quality</i> (Rumah Kualitas) dan <i>Design Planning</i> (Perencanaan Desain)	3-14
3.3	Diagram Alir Pengolahan Data dengan Metode QFD Tahap 2 <i>Process Planning</i>	3-18
4.1	Struktur Organisasi	4-3

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Simbol <i>Impact</i>	2-31
2.2	Simbol <i>technical Correlation</i>	2-32
3.1	Atribut-Atribut Dimensi Kualitas Pelayanan	3-7
3.2	Atribut-Atribut Dimensi Kualitas Pelayanan Setelah pengujian validitas kontrak	3-9
4.1	Pengujian Validitas Data Harapan Pasien	4-5
4.2	Pengujian Validitas Data Jasa yang Dirasakan Pasien	4-6
5.1	Pengujian Validitas Data Harapan Pasien	5-1
5.2	Pengujian Validitas Data Jasa yang Dirasakan Pasien	5-2
5.3	Contoh Perhitungan <i>Importance to The Customer</i>	5-4
5.4	Peringkat ItC	5-5
5.5	Contoh Perhitungan <i>Customer Satisfaction Performance (CuSP)</i>	5-7
5.6	Peringkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan RSB Limijati Bandung	5-7
5.7	Goal, Improvement Ratio, Sales Point, dan Raw Weight	5-14
5.8	<i>Normalized Raw Weight</i> dan <i>Cummulative Normalized Raw Weight</i>	5-17
5.9	Penentuan Prioritas <i>Design Characteristic</i>	5-25
5.10	Penentuan Prioritas <i>Process Characteristic</i>	5-36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
L1	Uji Validitas Konstrak	L1-1
L2	Hasil Kuesioner Awal	L2-1
L3	Data Mentah Kuesioner Awal	L3-1
L4	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Awal	L4-1
L5	Data Mentah Kuesioner Lanjutan	L5-1
L6	Modifikasi antara <i>House of Quality</i> 1 dan <i>Design Planning</i>	L6-1
L7	<i>House of Quality</i> 2 (<i>Process Planning</i>)	L7-1
L8	Nilai-nilai r <i>Product Moment</i>	L8-1