

**USULAN PEMENUHAN KEBUTUHAN PASIEN  
DI RUMAH SAKIT BERSALIN LIMIJATI  
BANDUNG**

**PROPOSAL FOR FULLFILL THE PATIENT NEEDS  
AT LIMIJATI MATERNITY HOSPITAL  
BANDUNG**

Freddy Sutanto<sup>1</sup>, Christina Wirawan<sup>2</sup>  
[Fredy\\_F1ZR@yahoo.com](mailto:Fredy_F1ZR@yahoo.com),

**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.*

**Abstract**

*Maternity / delivery baby service taking a important character for the human life. To a increase the quality service, every service agency of Change clothe have to understand and loaded the expectation to a service user (consumer) need as a consistent. For now, Hospital change Limijati is facing a competition from another Hospital change is appear in Bandung city. The problem which appear in this Hospital change Limijati seen on descent result the patient from 2002 year until now.*

*The first step of this research is the interview and spread a kuesioner to all patient is while or ever to change clothes in Hospital change Limijati Bandung. Sampling technique was use is a Purposive Sampling and total sample minimum are 88 patient with Slovin formula. The method are use Quality Function*

---

<sup>1</sup> Freddy Sutanto adalah alumni jurusan Teknik Industri Universitas Kristen Maranatha Bandung.

<sup>2</sup> Ir. Christina Wirawan, MT adalah dosen pembimbing I

*Deployment (QFD) method, where the phase 1 is modification between House of Quality 1 and Design Planning while the phase 2 is Process Planning. In the phase 1 Technical Response changed to Design Characteristic for more specific because the Technical Response only changed to steps. While the phase 2, Design Characteristic is translated to Process Characteristic.*

## **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan persalinan memegang peranan penting bagi kehidupan manusia. Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan informasi, maka pemahaman dan tuntutan akan tersedianya badan pelayanan persalinan yang berkualitas tinggi semakin besar. Oleh sebab itu, semua badan pelayanan persalinan dituntut untuk senantiasa berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan, setiap badan pelayanan persalinan harus dapat memahami dan memenuhi harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa (konsumen) secara konsisten. Dengan dipahami dan dipenuhi harapan konsumen serta kebutuhan mereka, maka setiap badan pelayanan persalinan akan dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Untuk dapat bersaing Rumah Sakit Bersalin (RSB) Limijati harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pasien sehingga dapat memuaskan konsumen/pasien. Dengan adanya persaingan didirikannya rumah sakit-rumah sakit bersalin yang baru dan tingkat kepuasan pasien yang berbeda-beda serta semakin meningkatnya permintaan pasien akan pelayanan kesehatan yang bermutu, cepat, dan akurat, maka RSB Limijati harus melakukan perencanaan dan strategi yang dapat menghasilkan pelayanan yang sesuai atau melebihi keinginan masyarakat sebagai pasien. Kualitas pelayanan dapat mempengaruhi dalam peningkatan atau penurunan jumlah pasien. Apabila kualitas pelayanan kurang baik dan tidak ada usaha untuk perbaikan, maka akan terjadi penurunan jumlah pasien karena pasien akan mencoba pelayanan RSB lainnya dan tidak akan datang kembali ke RSB Limijati. RSB Limijati merupakan salah satu rumah sakit bersalin swasta yang ada di Bandung. 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.

Untuk mencari tahu apa yang sebenarnya kebutuhan atau keinginan pasien terhadap pelayanan yang bermutu, maka penulis tertarik untuk menganalisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). Metode QFD ini merupakan salah satu cara dimana responden diminta untuk menilai tingkat harapan terhadap suatu atribut pelayanan tertentu dan merangkum kebutuhan atau keinginan pasien yang telah teridentifikasi oleh pihak RSB Limijati, kemudian kebutuhan atau keinginan tersebut akan diberi peringkat sesuai dengan usaha-usaha

teknis, sehingga pihak RSB Limijati dapat mewujudkan kebutuhan dan keinginan konsumen secara tepat.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Jasa

Menurut **Philip Kotler** definisi jasa adalah :

“Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud (*intangibile*) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu“.

### 2.2 Karakteristik Jasa

Keempat karakteristik itu adalah :

#### 1. *Intangibility*

Hal ini berarti jasa tidak dapat dilihat, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli sehingga sulit diberi tarif dan sulit dievaluasi, karena kriteria pelanggan berbeda-beda tidak dapat distandarisasi. Seseorang tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelum ia merasakannya sendiri.

#### 2. *Inseparability*

Hal ini berarti jasa dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil dari jasa tersebut. Dalam hubungan penyedia jasa dan pelanggan ini, efektifitas individu yang menyampaikan jasa merupakan unsur penting.

#### 3. *Variability*

Hal ini berarti jasa bersifat sangat variabel karena merupakan nonstandarisasi output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung pada siapa, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada 3 faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa yaitu kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral atau motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.

#### 4. *Perishability*

Hal ini berarti jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk dikonsumsi kembali di kemudian hari, atau dijual kembali. Apabila jasa tersebut tidak digunakan maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.

### 2.3 Dimensi Kualitas Jasa

Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 1994, Zeithaml dan Bitner, 1996) menemukan lima dimensi pokok yang meliputi :

1. Bukti langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tangkap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko dan ragu-ragu.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

#### **2.4 *Quality Function Deployment (QFD)***

QFD merupakan suatu metode untuk perencanaan dan pengembangan produk yang terstruktur, yang memungkinkan sebuah tim pengembang untuk menspesifikasikan dengan jelas semua keinginan dan kebutuhan konsumen, dan kemudian mengevaluasi secara sistematis tiap kemampuan produk dan jasa untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan tersebut.

QFD adalah suatu matriks yang sistematis berdasarkan pada pendekatan visual untuk mendesain kualitas produk atau jasa. QFD merupakan analisis dan proses perencanaan komprehensif dan dipusatkan pada kebutuhan konsumen, tujuannya adalah untuk menterjemahkan permintaan konsumen menjadi karakteristik penting untuk pengawasan produk akhir yang menjadi pedoman rancangan, proses produksi dan pemasaran.

#### **2.5 Manfaat QFD**

Selain fokus pada kepentingan dan kebutuhan konsumen, ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh antara lain :

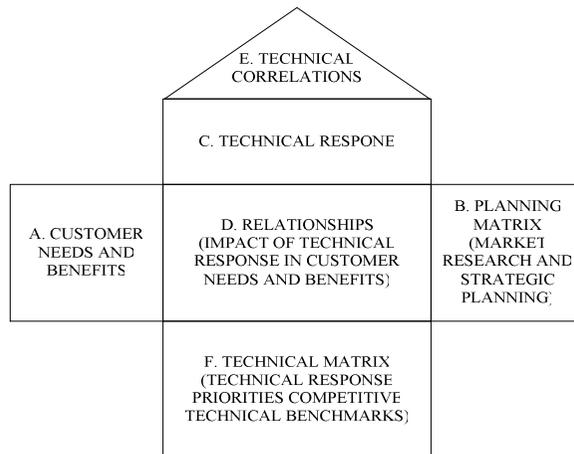
1. Fokus pada pelanggan  
QFD memerlukan pengumpulan masukan dan umpan balik dari pelanggan. Informasi tersebut kemudian diterjemahkan dalam sekumpulan persyaratan pelanggan yang spesifik.
2. Efisiensi waktu  
QFD dapat mengurangi waktu pengembangan produk karena memfokuskan pada persyaratan konsumen yang spesifik dan telah diidentifikasi dengan jelas.
3. Orientasi pada dokumen  
Salah satu produk yang dihasilkan dari proses QFD adalah dokumen komprehensif mengenai semua data yang berhubungan dengan segala sesuatu proses yang ada dan membandingkan dengan persyaratan konsumen.

## 2.6 Tahapan QFD

Ada 4 tahapan QFD :

1. Perencanaan produk (*Product Planning*).  
*Customer requirement* (persyaratan konsumen) menjadi *Technical requirement* (persyaratan teknis).
2. Perencanaan desain (*Design Planning*).  
*Technical requirement* (persyaratan teknis) menjadi *part characteristic* (karakteristik bagian).
3. Perencanaan proses (*Process Planning*).  
*Part characteristic* (karakteristik bagian) menjadi *process characteristic* (karakteristik proses).
4. Perencanaan produksi (*Production Planning*).  
*Process characteristic* (karakteristik proses) menjadi *production requirement* (persyaratan produksi).

### 2.6.1 *House Of Quality*/ HOQ (Rumah Kualitas)



Gambar 1. House of Quality

Ruang 1 : *Customer needs*

Ruang 2 : *Design Characteristic*

Ruang 3 : *Relationship*

Ruang 4 : *Planning Matrix*

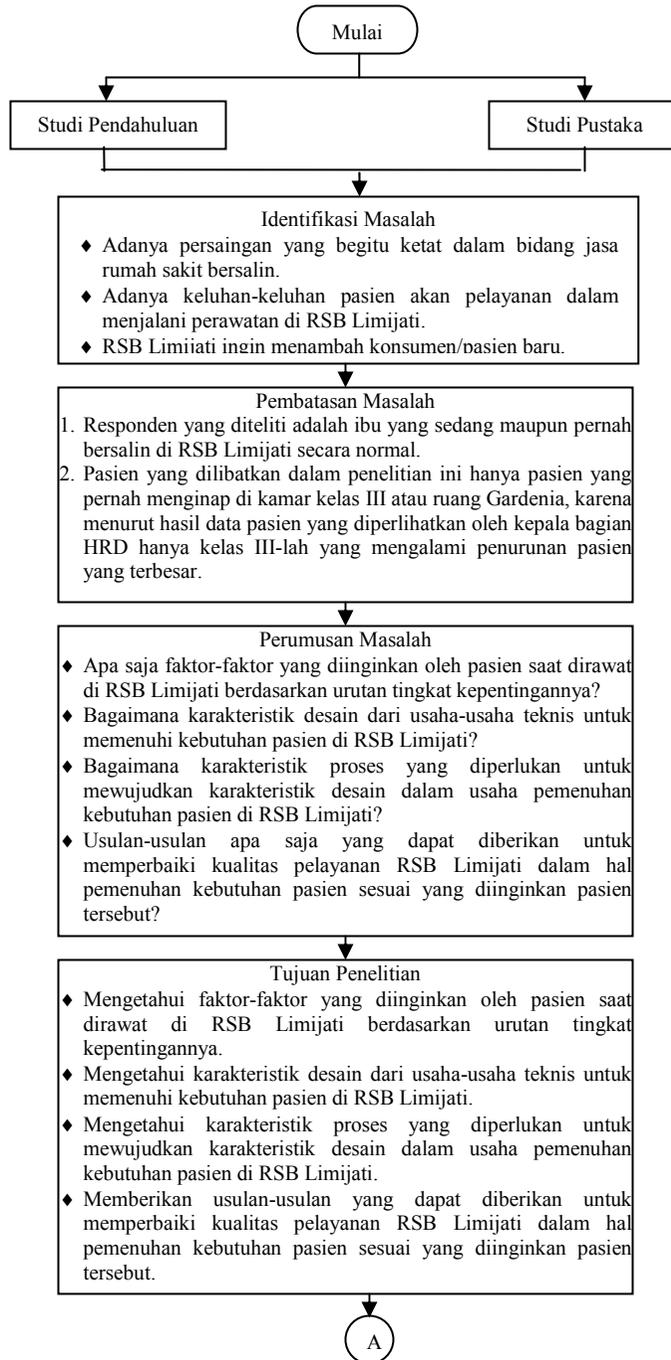
Ruang 5 : *Priorities*

Ruang 6 : *Technical Correlation*

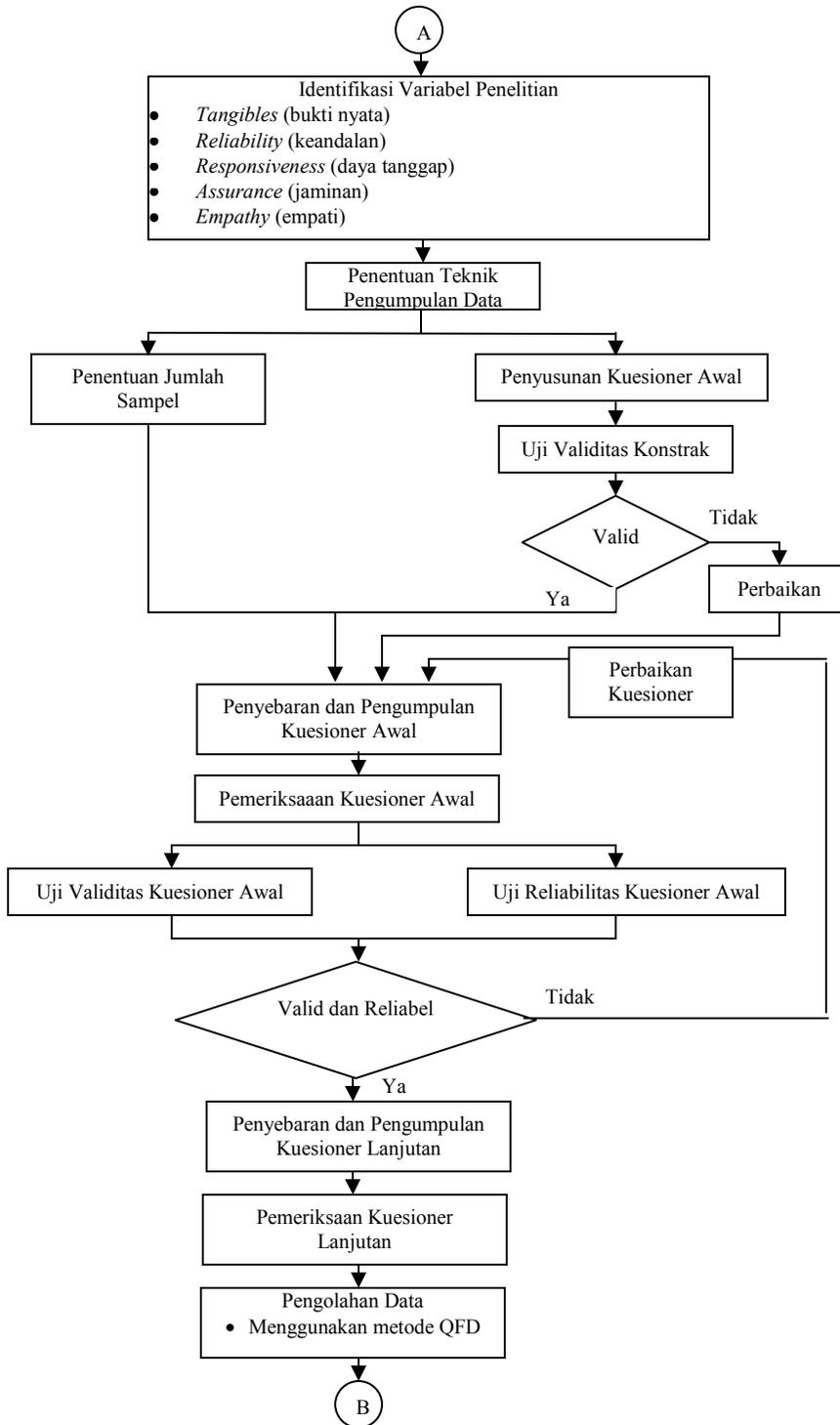
Ruang 7 : *Competitive Benchmark*

Ruang 8 : *Targets*

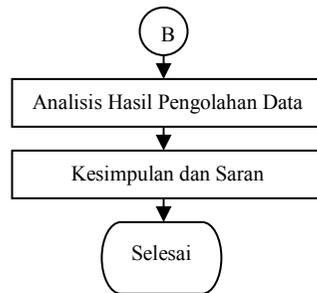
### 3. METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 2. Metodologi Penelitian



Gambar 2. (Lanjutan) Metodologi Penelitian



Gambar 2. (Lanjutan) Metodologi Penelitian

#### 4. PENGUMPULAN DATA

Responden penelitian ini adalah ibu-ibu yang sedang maupun pernah bersalin di RSB Limijati. Sampel diambil secara bebas sejumlah 90 orang (berdasarkan rumus Slovin untuk populasi diketahui).

#### 5. PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Data yang telah terkumpul kemudian diolah dengan menggunakan QFD, dengan hasil sebagai berikut :

##### 5.1. Tahap 1 : Modifikasi antara *House of Quality* (Rumah Kualitas) dan *Design Planning* (Perencanaan Desain)

###### 5.1.1. *Customer Needs*

Hasilnya adalah urutan kebutuhan dan keinginan konsumen dari yang paling penting hingga yang paling tidak penting.

###### 5.1.2. *The Planning Matrix*

- ***Importance to Customer***  
Data ini diperoleh dari kuesioner I yang berisi kebutuhan pasien terhadap pelayanan RSB secara umum dijadikan acuan sebagai *importance to the customer*.
- ***Customer Satisfaction Performance***  
Diperoleh dari data pada kuesioner II yang berisi kepuasan pasien terhadap pelayanan RSB Limijati dijadikan acuan sebagai *Customer Satisfaction Performance (CuSP)*.
- ***Gaol***  
Sasaran yang ingin dicapai oleh RSB Limijati yaitu seberapa jauh keinginan untuk memenuhi kebutuhan pasien.
- ***Improvement Ratio***  
*Improvement Ratio* menunjukkan seberapa besar usaha yang harus dilakukan oleh RSB Limijati untuk mencapai *goal* yang ditetapkan.

- ***Sales Point***  
Nilai *Sales point* adalah berisi informasi yang memperkirakan kemampuan pelayanan, dengan berdasarkan pada seberapa jauh kebutuhan pasien.
- ***Raw Wight***  
*Raw Weight* menunjukkan kepentingan pada tim pengembangan perusahaan terhadap kebutuhan pasien, dengan didasari pada *Importance to the customer, improvement ratio* yang ditentukan oleh tim *development* dan *sales point* yang diperkirakan oleh tim *development*.
- ***Normalized Raw Wieght***  
Nilai *Normalized Raw Weight* berisi nilai-nilai *Raw Weight*, yang mempunyai skala 0 sampai 1 atau dapat juga diekspresikan dengan persentase.
- ***Cummulative Normalized Raw Wieght***  
*Cummulative Normalized Raw Weight* menunjukkan berapa besar total *Raw Weight* dapat dilengkapi kebutuhan pasien yang paling penting, yang kedua penting, yang ketiga penting dan seterusnya.

### 5.1.3. ***Design Characteristic (Karakteristik-karakteristik Desain)***

Karakteristik desain merupakan spesifikasi/persyaratan dari pelayanan yang diberikan untuk menunjang tercapainya usaha-usaha teknis dalam *technical response*.

Berikut ini adalah *Design Characteristic* yang sudah diprioritaskan, yaitu :

1. Lama pengalaman perawat
2. Bentuk dan waktu pelatihan meningkatkan pengetahuan
3. Ketersediaan jumlah stetoskop
4. Ketersediaan jumlah alat mengukur tekanan darah
5. Kemampuan berbahasa Indonesia dan bahasa Sunda
6. Lama pengalaman dokter
7. Latar belakang pendidikan perawat
8. Jumlah receptionist
9. Waktu sapaan
10. Jumlah senyum
11. Lamanya melayani
12. Jumlah lampu
13. Temperatur kamar
14. Frekuensi pembersihan kamar pasien
15. Bentuk penyampaian informasi
16. Jumlah fasilitas umum (ruang tunggu)
17. Kapasitas tempat parkir
18. Kecepatan perawat saat memberikan susu
19. Lamanya memandikan bayi

20. Lamanya mengganti popok
21. Jumlah jendela dan ventilasi
22. Kecepatan memberikan informasi
23. Letak kotak saran
24. Frekuensi pengambilan isi kotak saran
25. Waktu penanganan keluhan konsumen
26. Tempat tidur yang luas
27. Jumlah kursi
28. Jumlah meja
29. Jumlah menu makanan
30. Jumlah toilet di dalam kamar
31. Ketelitian mengukur jumlah tekanan darah pasien
32. Jumlah saluran telepon
33. Waktu penerimaan pemesanan kamar
34. Lokasi yang mudah dijangkau
35. Jumlah fasilitas kantin
36. Lamanya mengerjakan permintaan pasien
37. Waktu penyajian makanan
38. Frekuensi pembersihan ruang bersalin
39. Jumlah petugas kebersihan ruang bersalin
40. Jumlah peralatan kebersihan ruang bersalin
41. Jumlah tempat sampah di ruang bersalin
42. Lamanya kedatangan perawat
43. Jumlah waktu kunjungan tamu
44. Frekuensi pembersihan ruang bayi
45. Jumlah petugas kebersihan ruang bayi
46. Jumlah peralatan kebersihan ruang bayi
47. Jumlah tempat sampah di ruang bayi
48. Jumlah petugas tempat parkir
49. Jumlah dokter anak
50. Jumlah inkubator
51. Waktu ibu menyusui bayinya
52. Jumlah petugas kebersihan kamar pasien
53. Jumlah peralatan kebersihan kamar pasien
54. Jumlah tempat sampah di kamar pasien
55. Jumlah peralatan kebersihan toilet
56. Jumlah tempat sampah di toilet
57. Frekuensi pembersihan toilet
58. Jumlah alat pertolongan pada pasien
59. Suara yang tenang

#### **5.1.4. *Impact, Relationship, dan Priority***

Hubungan yang tinggi ditunjukkan dengan nilai 9, hubungan yang sedang dengan nilai 3, hubungan yang rendah dengan nilai 1.

Prioritas dari tahap 1 adalah sebagai berikut :

Tabel 1  
*Priorities Design Characteristic*

Prioritas	Design Characteristic	No	Contibution	normalized Contibution
1	Lama pengalaman perawat	22	1,186	0,062
2	Bentuk dan waktu pelatihan meningkatkan pengetahuan	23	1,186	0,062
3	Jumlah stetoskop	27	0,792	0,041
4	Jumlah alat mengukur tekanan darah	28	0,792	0,041
5	Kemampuan berbahasa Indonesia dan bahasa Sunda	3	0,755	0,039
6	Lama pengalaman dokter	25	0,693	0,036
7	Latar belakang pendidikan perawat	24	0,493	0,026
8	Jumlah receptionist	8	0,477	0,025
9	Waktu sapaan	10	0,441	0,023
10	Jumlah senyum	11	0,441	0,023
11	Lamanya melayani	39	0,441	0,023
12	Jumlah lampu	18	0,441	0,023
13	Temperatur kamar	19	0,441	0,023
14	Frekuensi pembersihan kamar pasien	51	0,396	0,021
15	Bentuk penyampaian informasi	42	0,279	0,015
16	Jumlah fasilitas umum (ruang tunggu)	1	0,252	0,013
17	Kapasitas tempat parkir	2	0,243	0,013
18	Kecepatan saat memberi susu	4	0,243	0,013
19	Lamanya memandikan bayi	5	0,243	0,013
20	Lamanya mengganti popok	6	0,243	0,013
21	Jumlah jendela dan ventilasi	7	0,243	0,013
22	Kecepatan memberikan informasi	9	0,243	0,013
23	Letak kotak saran	12	0,243	0,013
24	Frekuensi pengambilan isi kotak saran	13	0,243	0,013
25	Waktu penanganan keluhan konsumen	14	0,243	0,013
26	Tempat tidur yang luas	15	0,243	0,013
27	Jumlah kursi	16	0,243	0,013
28	Jumlah meja	17	0,243	0,013
29	Jumlah menu makanan	20	0,243	0,013
30	Jumlah toilet di dalam kamar	21	0,243	0,013
31	Jumlah tekanan darah pasien	26	0,234	0,012
32	Jumlah saluran telepon	29	0,234	0,012
33	Waktu penerimaan pemesanan kamar	30	0,234	0,012
34	Lokasi yang mudah dijangkau	31	0,234	0,012
35	Jumlah fasilitas kantin	32	0,234	0,012
36	Lamanya mengerjakan permintaan pasien	33	0,234	0,012
37	Waktu penyajian makanan	34	0,234	0,012
38	Frekuensi pembersihan ruang bersalin	35	0,225	0,012
39	Jumlah petugas kebersihan ruang bersalin	36	0,225	0,012
40	Jumlah peralatan kebersihan ruang bersalin	37	0,225	0,012
41	Jumlah tempat sampah di ruang bersalin	38	0,225	0,012
42	Lamanya kedatangan perawat	40	0,225	0,012
43	Jumlah waktu kunjungan tamu	41	0,225	0,012

44	Frekuensi pembersihan ruang bayi	43	0,216	0,011
45	Jumlah petugas kebersihan ruang bayi	44	0,216	0,011
46	Jumlah peralatan kebersihan ruang bayi	45	0,216	0,011
47	Jumlah tempat sampah di ruang bayi	46	0,216	0,011
48	Jumlah petugas tempat parkir	47	0,216	0,011
49	Jumlah dokter anak	48	0,216	0,011
50	Jumlah inkubator	49	0,207	0,011
51	Waktu ibu menyusui bayinya	50	0,207	0,011
52	Jumlah petugas kebersihan kamar pasien	52	0,198	0,010
53	Jumlah peralatan kebersihan kamar pasien	53	0,198	0,010
54	Jumlah tempat sampah di kamar pasien	54	0,198	0,010
55	Jumlah peralatan kebersihan toilet	55	0,198	0,010
56	Jumlah tempat sampah di toilet	56	0,198	0,010
57	Frekuensi pembersihan toilet	57	0,198	0,010
58	Jumlah alat pertolongan pada pasien	58	0,198	0,010
59	Suara yang tenang	59	0,198	0,010

### 5.1.5. Target

Target dari *characteristic design* yang ada berupa rangking yaitu usaha-usaha yang ingin dicapai oleh pihak.RSB Limijati.

## 5.2. Tahap 2 : Process Planning

### 5.2.1. Process Characteristic (Karakteristik-karakteristik Proses)

*Process Planning* (Perencanaan Proses) pada QFD tahap 2 ini, merupakan kelanjutan dari QFD tahap 1 yaitu modifikasi antara *House of Quality* dan *process planning*, di mana *Design Characteristic* yang telah disusun dan diprioritaskan, diterjemahkan lagi menjadi *Process Planning* (Perencanaan Proses).

Dari 59 *Design Characteristic* yang sudah diprioritaskan dapat ditentukan 63 *Process Characteristic*, yaitu :

- 1 Merekrut perawat yang berpengalaman
- 2 Mengadakan seminar setiap 1 tahun sekali
- 3 Menggunakan bahasa yang baik dan benar
- 4 Menambahkan stetoskop untuk cadangan
- 5 Mengganti stetoskop yang sudah tidak layak digunakan
- 6 Menambahkan alat pengukur tekanan darah untuk cadangan
- 7 Mengganti alat pengukur tekanan darah yang sudah tidak layak digunakan
- 8 Membuka layanan receptionist selama 24 jam
- 9 Merekrut dokter yang berpengalaman
- 10 Menambah jumlah saluran telepon
- 11 Memberikan layanan selama dibutuhkan
- 12 Memberikan layanan secepat mungkin
- 13 Menyeleksi pendidikan perawat
- 14 Merekrut pegawai yang berpengalaman
- 15 Melakukan rekrutmen petugas tempat parkir yang berpengalaman
- 16 Memberikan salam saat bertemu pasien
- 17 Memberikan senyuman saat berkomunikasi

- 18 Mengganti lampu yang sudah redup
- 19 Menambah AC
- 20 Melakukan pembersihan kamar pasien sesuai dengan jadwal dan setiap diperlukan
- 21 Melakukan pengaturan jalan di depan Rumah Sakit Bersalin agar lalu lintas lancar
- 22 Menambahkan fasilitas umum (ruang tunggu)
- 23 Melakukan perhitungan dan mengatur kapasitas tempat parkir mobil dan motor
- 24 Memberikan susu saat bayi membutuhkan
- 25 Melakukan pemandian bayi maksimal 15 menit
- 26 Melakukan penggantian popok maksimal 2 menit
- 27 Menambahkan ventiasi
- 28 Memberikan informasi yang singkat dan jelas
- 29 Menyediakan kotak saran di dekat receptionist
- 30 Melakukan pembahasan dari isi kotak saran
- 31 Mengganti tempat tidur dengan ukuran 2 x 1,2 meter
- 32 Melakukan penambahan kursi
- 33 Mengganti kursi yang sudah tidak layak digunakan
- 34 Mengganti meja yang sudah tidak layak digunakan
- 35 Mengganti menu makanan yang baru setiap hari
- 36 Menambahkan toilet di dalam kamar
- 37 Mengukur tekanan darah dengan teliti
- 38 Menyesuaikan lokasi rumah sakit bersalin dengan kondisi yang sudah ada
- 39 Menambahkan fasilitas kantin
- 40 Menambahkan jenis-jenis makanan di kantin
- 41 Melakukan pengerjaan sesuai dengan permintaan pasien
- 42 Membuat jadwal penyajian makanan secara efektif
- 43 Melakukan pembersihan ruang bersalin sesuai dengan jadwal dan setiap diperlukan
- 44 Merekrut petugas kebersihan ruang bersalin
- 45 Mengganti alat kebersihan ruang bersalin yang sudah tidak layak digunakan
- 46 Menambahkan tempat sampah di ruang bersalin
- 47 Meningkatkan kecepatan kedatangan
- 48 Membuat jadwal waktu kunjungan tamu 3 kali sehari
- 49 Melakukan pembersihan ruang bayi sesuai dengan jadwal dan setiap diperlukan
- 50 Merekrut petugas kebersihan ruang bayi
- 51 Mengganti alat kebersihan ruang bayi yang sudah tidak layak digunakan
- 52 Menambahkan tempat sampah di ruang bayi
- 53 Merekrut dokter anak yang baik
- 54 Menambahkan inkubator dengan perlengkapan yang lebih canggih
- 55 Membuat jadwal waktu untuk menyusui bayi
- 56 Merekrut petugas kebersihan di kamar pasien
- 57 Mengganti alat kebersihan di kamar pasien yang sudah tidak layak digunakan
- 58 Menambahkan tempat sampah di kamar pasien

- 59 Mengganti alat kebersihan toilet yang sudah tidak layak digunakan
- 60 Menambahkan tempat sampah di toilet
- 61 Melakukan pembersihan toilet sesuai dengan jadwal dan setiap diperlukan
- 62 Mengganti alat pertolongan pasien yang sudah tidak layak digunakan
- 63 Membuat ruangan tidak berisik

### 5.2.2. *Impact, Relationship, dan Priority*

Hubungan yang tinggi ditunjukkan dengan nilai 9, hubungan yang sedang dengan nilai 3, hubungan yang rendah dengan nilai 1.

Prioritas dari tahap 1 adalah sebagai berikut :

Tabel 1  
*Priorities Process Characteristik*

Prioritas	Process Characteristic	No	Contibution baru 1	normalized Contibution baru 1
1	Merekrut perawat yang berpengalaman	1	0,584	0,057
2	Mengadakan seminar setiap 1 tahun sekali	2	0,558	0,054
3	Menggunakan bahasa yang baik dan benar	7	0,499	0,049
4	Menambahkan stetoskop untuk cadangan	3	0,396	0,036
5	Mengganti stetoskop yang sudah tidak layak digunakan	4	0,396	0,036
6	Menambahkan alat pengukur tekanan darah untuk cadangan	5	0,396	0,036
7	Mengganti alat pengukur tekanan darah yang sudah tidak layak digunakan	6	0,396	0,036
8	Membuka layanan receptionist selama 24 jam	11	0,355	0,035
9	Merekrut dokter yang berpengalaman	8	0,324	0,032
10	Menambah jumlah saluran telepon	36	0,333	0,032
11	Memberikan layanan selama dibutuhkan	14	0,295	0,029
12	Memberikan layanan secepat mungkin	28	0,238	0,023
13	Menyeleksi pendidikan perawat	9	0,234	0,023
14	Merekrut pegawai yang berpengalaman	10	0,225	0,022
15	Melakukan rekrutmen petugas tempat parkir yang berpengalaman	19	0,216	0,021
16	Memberikan salam saat bertemu pasien	12	0,207	0,020
17	Memberikan senyuman saat berkomunikasi	13	0,207	0,020
18	Mengganti lampu yang sudah redup	15	0,207	0,020
19	Menambah AC	16	0,207	0,020
20	Melakukan pembersihan kamar pasien sesuai dengan jadwal dan setiap diperlukan	17	0,189	0,018
21	Melakukan pengaturan jalan di depan Rumah Sakit Bersalin agar lalu lintas lancar	38	0,119	0,012
22	Menambahkan fasilitas umum (ruang tunggu)	18	0,117	0,011
23	Melakukan perhitungan dan mengatur kapasitas tempat parkir mobil dan motor	20	0,117	0,011
24	Memberikan susu saat bayi membutuhkan	21	0,117	0,011
25	Melakukan pemandian bayi maksimal 15 menit	22	0,117	0,011
26	Melakukan penggantian popok maksimal 2 menit	23	0,117	0,011
27	Menambahkan ventials	24	0,117	0,011
28	Memberikan informasi yang singkat dan jelas	25	0,117	0,011
29	Menyediakan kotak saran di dekat receptionist	26	0,117	0,011

30	Melakukan pembahasan dari isi kotak saran	27	0,117	0,011
31	Mengganti tempat tidur dengan ukuran 2 x 1,2 meter	29	0,117	0,011
32	Melakukan penambahan kursi	30	0,117	0,011
33	Mengganti kursi yang sudah tidak layak digunakan	31	0,117	0,011
34	Mengganti meja yang sudah tidak layak digunakan	32	0,117	0,011
35	Mengganti menu makanan yang baru setiap hari	33	0,117	0,011
36	Menambahkan toilet di dalam kamar	34	0,117	0,011
37	Menormalkan tekanan darah	35	0,108	0,011
38	Menyesuaikan lokasi rumah sakit bersalin dengan kondisi yang sudah ada	37	0,108	0,011
39	Menambahkan fasilitas kantin	39	0,108	0,011
40	Menambahkan jenis-jenis makanan di kantin	40	0,108	0,011
41	Melakukan pengerjaan sesuai dengan permintaan pasien	41	0,108	0,011
42	Membuat jadwal penyajian makanan secara efektif	42	0,108	0,011
43	Melakukan pembersihan ruang bersalin sesuai dengan jadwal dan setiap diperlukan	43	0,108	0,011
44	Merekrut petugas kebersihan ruang bersalin	44	0,108	0,011
45	Mengganti alat kebersihan ruang bersalin yang sudah tidak layak digunakan	45	0,108	0,011
46	Menambahkan tempat sampah di ruang bersalin	46	0,108	0,011
47	Meningkatkan kecepatan kedatangan	47	0,108	0,011
48	Membuat jadwal waktu kunjungan tamu 3 kali sehari	48	0,108	0,011
49	Melakukan pembersihan ruang bayi sesuai dengan jadwal dan setiap diperlukan	49	0,099	0,010
50	Merekrut petugas kebersihan ruang bayi	50	0,099	0,010
51	Mengganti alat kebersihan ruang bayi yang sudah tidak layak digunakan	51	0,099	0,010
52	Menambahkan tempat sampah di ruang bayi	52	0,099	0,010
53	Merekrut dokter anak yang baik	53	0,099	0,010
54	Menambahkan inkubator dengan perlengkapan yang lebih canggih	54	0,099	0,010
55	Membuat jadwal waktu untuk menyusui bayi	55	0,099	0,010
56	Merekrut petugas kebersihan di kamar pasien	56	0,01	0,001
57	Mengganti alat kebersihan di kamar pasien yang sudah tidak layak digunakan	57	0,01	0,001
58	Menambahkan tempat sampah di kamar pasien	58	0,01	0,001
59	Mengganti alat kebersihan toilet yang sudah tidak layak digunakan	59	0,01	0,001
60	Menambahkan tempat sampah di toilet	60	0,01	0,001
61	Melakukan pembersihan toilet sesuai dengan jadwal dan setiap diperlukan	61	0,01	0,001
62	Mengganti alat pertolongan pasien yang sudah tidak layak digunakan	62	0,01	0,001
63	Membuat ruangan tidak berisik	63	0,01	0,001

### 5.2.3. Target

Target dari *characteristic process* yang ada berupa rangking yaitu usaha-usaha yang ingin dicapai oleh pihak.RSB Limijati berupa prosedur-prosedur.

## 6. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1. Kesimpulan

- Terdapat 40 faktor yang diinginkan oleh pasien saat menginap di RSB Limijati/rawat inap berdasarkan urutan tingkat kepentingannya, antara lain :
  1. Kecepatan perawat dalam merawat bayi
  2. Terdapatnya fasilitas toilet di kamar pasien
  3. Kebersihan kamar pasien, dst.
- Terdapat 59 karakteristik desain dari usaha-usaha teknis untuk memenuhi kebutuhan pasien di RSB Limijati Bandung, antara lain :
  1. Lama pengalaman perawat  
Target : Minimal 1 tahun berpengalaman
  2. Bentuk dan waktu pelatihan meningkatkan pengetahuan  
Target : Seminar, 1 tahun sekali
  3. Ketersediaan jumlah stetoskop  
Target : 7 buah, dst.
- Terdapat 63 karakteristik proses yang diperlukan untuk mewujudkan karakteristik desain dalam pemenuhan kebutuhan pasien di RSB Limijati Bandung, antara lain :
  1. Merekrut perawat yang berpengalaman  
Target : Prosedur perekrutan
  2. Mengadakan seminar setiap 1 tahun sekali  
Target : Prosedur pengadaan seminar
  3. Menggunakan bahasa yang baik dan benar  
Target : Dilakukan setiap berkomunikasi dengan pasien, dst.

### 6.2. Saran

- RSB Limijati sebaiknya dapat lebih memperhatikan dan memahami keinginan pasien, dengan melaksanakan perancangan proses pelayanan yang telah disusun, sesuai dengan prioritas prosesnya.
- Proses perbaikan dilaksanakan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan jaman.

## 7. DAFTAR PUSTAKA

1. Besterfield, Dale H.; *“Quality Control”*, fourth edition, Prentice Hall, Inc. 1994.
2. Cohen, Lou.; *“Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You”*, Addison-Wesley Publishing Company, 1995.
3. Cravens, David W.; *“Pemasaran Strategis”*, Jilid 1, edisi keempat, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1996.
4. Daetz, Doug., Barnard, Bill., Norman, Rick.; *“Customer Integration: The Quality Function Deployment (QFD) Leaders Guide For Decision Making”*, John Willey and Sons Inc, Canada, 1995.

5. Day, Ronald G.; ***“Quality Function Deployment : Linking a Company with Its Customer”***, ASQC Quality Milwaukee, Wisconsin, 1993.
6. Kotler, P.; ***“Manajemen Pemasaran”***, Jilid 1, PT Prenhallindo, Jakarta, 2002.
7. Ramaswamy, Rohit.; ***“Design and Management of Service Processes: Keeping Costomers for Life”***, Addison- Wesley Publishing Company, 1995.
8. Sugiyono.; ***“Metode Penelitian Bisnis”***, CV Alfabeta, Bandung, 2003.
9. Sugiyono.; ***“Metode Penelitian Administrasi”***, cetakan kesepuluh, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2003.
10. Tjiptono, F.; ***“Manajemen Jasa”***, Penerbit Andi Yogyakarta, 1996.
11. Tjiptono, F.; ***“Strategi Pemasaran”***, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta, 1995.