

## **Abstrak**

**“Persepsi Pelanggan Terhadap Kinerja Atribut-Atribut Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan ( Studi Kasus di RSPAD Gatot Subroto Jakarta pada Pasien Rawat Inap Pavilyun Dr.R Darmawan Ps).” Retno Adriantie, 2012, Magister Manajemen, Universitas Mercu Buana**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan jasa kesehatan di rumah sakit Gatot Subroto , khususnya di Pavilyun rawat inap Dr.R Darmawan Ps yang diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Quality Function Deployment (QFD) merupakan alat yang digunakan untuk mengukur Total Quality Management (TQM) melalui matriks yang disebut House Of Quality (HOQ). Outcome dari HOQ yang terbentuk dapat digunakan untuk perbaikan bagi Pihak Manajemen

Lokasi Penelitian adalah Pavilyun rawat Inap Dr.R Darmawan Ps, RSPAD Gatot Subroto, Jakarta . Penelitian dilakukan dengan menggunakan pasien rawat inap yang berjumlah 100 . Penelitian dengan desain House of Quality didahului dengan servqual, IPA , Kano, dilanjutkan pembentukan house of Quality dan analisa House of Quality.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas layanan pasien rawat inap di Paviliun Dr. R Darmawan Ps RSPAD Gatot Subroto masih perlu ditingkatkan lagi , karena mayoritas para pasien memberikan harapan dan angka yang sangat tinggi untuk kualitas pelayanan di rumah sakit ini, dan mayoritas memberi nilai persepsi sedikit lebih kecil dari nilai yang diharapkan , masih ada sedikit kesejangan antara harapan dan mayoritas persepsi pasien

**MERCU BUANA**

Kata kunci : kualitas layanan, IPA, Kano, QFD

## **Abstract**

The goal of this research is to figure out the patients' perception on the quality of the health services in RSPAD Gatot Subroto hospital, particularly at Dr. R Darmawan Ps Pavillion to the general community.

Quality Function Deployment (QFD) is a device used to measure the Total Quality Management (TQM) via a matrix called the House Of Quality "(HOQ). Outcome of HOQ that form can be used for improvements to The Management

The location of the research was the Peony inpatient Dr. R Darmawan Gatot Subroto, Ps RSPAD, Jakarta. Research conducted using the patient's hospitalization that totaled 100. Research by design House of Quality was preceded by the IPA, Kano, servqual, continued the formation of the house of Quality and analysis of the House of Quality.

The results showed that the quality of service to patients in inpatient Pavilion Dr R RSPAD Gatot Subroto Darmawan P.s. still needs to be improved, because the majority of the patients give hope and mortality were very high for the quality of service at the hospital, and the majority gives the value perception a little bit smaller than the expected value, there is still a little kesejangan between hope and the majority of patients ' perceptions.

Keyword : quality services, IPA, Kano, QFD

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**