

ABSTRAK

Dalam industri kesehatan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, apalagi berhubungan dengan kehidupan seseorang. Setiap institusi kesehatan saling bersaing untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggannya. Dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih bermutu dan dapat bersaing, melalui peningkatan kinerja secara berkesinambungan serta upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di Kantor BPJS Kesehatan Kabupaten Solok, maka perlu dilakukan perbaikan terhadap pelayanan yang disediakan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang usulan perbaikan pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Quality Function Deployment* dan *Servqual* pada tahap pertama yaitu *House of Quality* (HOQ). Hasil penelitian dengan metode *chouse of quality*-QFD merekomendasikan beberapa usulan kualitas pelayanan untuk dilakukan perbaikan, yaitu diadakan pelatihan dan seminar kesehatan, menjaga hubungan baik dengan pasien, pembinaan moral dengan pendekatan agama, memperbaiki fasilitas fisik, mengganti dan menambah peralatan yang rusak, penambahan jasa *cleaning service*.

Kata kunci: Pelayanan, Kepuasan, QFD, Servqual



ABSTRACT

In the health industry, service quality is very important to achieve customer satisfaction, especially in relation to one's life. Every health institution competes with each other to provide the best quality service for its customers. In order to provide more quality and competitive services, through continuous performance improvement and efforts to improve the quality of human resources at the BPJS Kesehatan Office of Solok Regency, it is necessary to make improvements to the services provided. This study aims to design a service improvement proposal. The method used in this research is Quality Function Deployment and Servqual in the first stage, namely House of Quality (HOQ). The results of the research using the House of Quality-QFD method recommend several quality service offerings for improvement, namely health training and seminars, maintaining good relations with patients, moral development with a religious approach, repairing physical facilities, replacing and adding damaged equipment, adding cleaning services. serve.

Keywords: Service, destination, QFD, Servqual

