

## ABSTRAK

RSUD Aceh Tamiang merupakan salah satu rumah sakit yang menyediakan pelayanan kesehatan bagi masyarakat di wilayah Aceh Tamiang dan sekitarnya. RSUD Aceh Tamiang berusaha untuk terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan tanpa mengabaikan fungsi sosial sebagai instansi kesehatan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen dan mengetahui kualitas pelayanan yang ada di RSUD Aceh Tamiang dengan menggunakan pendekatan metode *Quality Function Deployment* dengan pertimbangan keinginan pasien. Setelah itu, pengolahan data kuesioner, evaluasi kinerja atribut jasa yang ada, nilai target, rasio perbaikan, *salest point*, bobot, normalisasi bobot, memberi perangkingan setiap atribut, identifikasi parameter teknik, menggambarkan *House Of Quality* (HOQ). Hasil penelitian diketahui atribut yang dianggap penting oleh konsumen, ditentukan berdasarkan bobot yang tertinggi dengan nilai bobot 15 yaitu, “kemampuan dokter dan perawat untuk cepat tanggap menyelesaikan keluhan pasien”, nilai bobot 14,66, “kenyamanan dan ketenangan lingkungan”, nilai bobot 14,45, “prosedur penerimaan pasien yang cepat dan tepat”. Nilai kualitas pelayanan yang ada di RSUD Aceh Tamiang dapat dilihat dari hasil kinerja pelayanan rumah sakit dengan hasil sebagai berikut : nilai tertinggi dengan nilai 3,43 % yaitu “tersedianya dokter umum dan spesialis”. Artinya, rumah sakit hanya dapat memberikan pelayanan yang maksimal dengan nilai rata-rata 3 (cukup baik).

Kata Kunci : RSUD Aceh Tamiang, Pelayanan, *Quality Function Deployment*, *House Of Quality* (HOQ)

## **ABSTRACT**

*Aceh Tamiang Hospital is one of the hospitals that provide health services for the community in the Aceh Tamiang area and its surroundings. Aceh Tamiang Hospital seeks to continuously improve service quality without ignoring the social function as a health agency. The purpose of this study is to find out the attributes that are considered important by consumers and to know the quality of services available at Aceh Tamiang Hospital by using the Quality Function Deployment method approach, with consideration of the wishes of the patient. After that, processing questionnaire data, evaluating the performance of existing service attributes, target values, improvement ratio, salest point, weighting, normalizing weight, ranking each attribute, identifying technical parameters, describing House Of Quality (HOQ). The results of the study revealed that the attributes considered important by consumers were determined based on the highest weight with a weight value of 15, namely "the ability of doctors and nurses to respond quickly to patient complaints" The highest value with a value of 5.65%, namely "the ability of doctors and nurses to respond quickly to resolve patient complaints". That is, the hospital has provided maximum service but is inversely proportional to the wishes of consumers. For the lowest value with a value of 1.76%, namely "variations in room prices". This means that consumers consider there needs to be an improvement in the variation of room prices in Aceh Tamiang Hospital.*

*Keywords: Aceh Tamiang Hospital, Service, Quality Function Deployment, House Of Quality (HOQ)*