

**APLIKASI KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
DI RUMAH SAKIT UMUM R.A. KARTINI JEPARA**

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta



Oleh

DWI SUFIANTO
20010410281

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2006

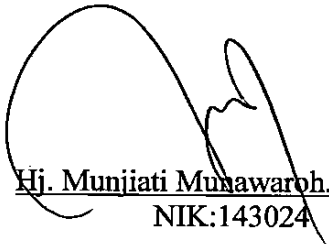
SKRIPSI
APLIKASI KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*
DI RUMAH SAKIT UMUM R.A. KARTINI JEPARA

Diajukan oleh

DWI SUFIANTO
20010410281

Telah Disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing I


Hj. Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si.
NIK:143024

Tanggal

Pembimbing II


Fauziyah, S.E., M.Si.
NIK:143054

Tanggal.....

SKRIPSI

APLIKASI KONSEP *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

DI RUMAH SAKIT UMUM R.A. KARTINI JEPARA

Diajukan oleh

DWI SUFIANTO
20010410281

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

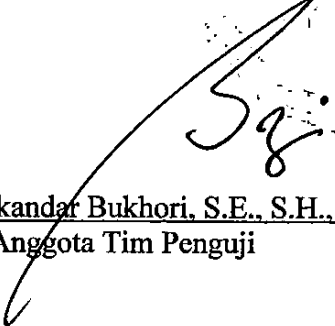
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 28 Januari 2006


Yang terdiri dari



Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si.
Ketua Tim Penguji

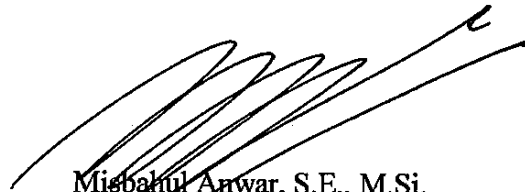


Iskandar Bukhori, S.E., S.H., M.Si.
Anggota Tim Penguji



Hj. Munjiati Munawaroh, S.E., M.Si.
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.
NIK: 143014

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 28 Januari 2006

Dwi Sufianto

MOTTO

Berangkatlah kamu baik dalam keadaan merasa ringan maupun merasa berat, dan berjihadlah dengan harta dan dirimu di jalan Allah. Yang demikian adalah lebih baik bagimu jika kamu mengetahui.

(QS.: At-taubah ayat 41)

Hanya penderitaan hidup yang mengajarkan manusia untuk menghargai kebahagiaan dan kebaikan serta kebagusan hidup.

(Hadits)

Kupersembahkan

Kepada:

*Ayah dan Ibu Tercinta
H. Soetedjo dan Hj. Isfiati
Kakak-kakakku
Mas Eko dan Mbak Yudhis
Adik-adikku
Tiyok, Ninuk dan Asih
Keponakan
Damara
Almamaterku
Parma 2001
Dan
Separuh tulang rusukku*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ الْمَوْلَى الَّذِي جَاءَنَا بِهَذَا الْكِتَابِ

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Sholawat serta salam senantiasa kami panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat serta mereka yang mengemban sunnah-Nya sampai akhir zaman.

Tiada kata yang pantas penulis ucapkan, selain rasa syukur yang dalam kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*APLIKASI KONSEP QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* DI RUMAH SAKIT UMUM R.A KARTINI JEPARA”

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis mendapat bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Hj. Munjiati Munawaroh, SE. M.Si. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Fauziah, SE. M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis.
2. Bapak Dr. Khoirudin Basori, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

3. Bapak Misbahul Anwar, SE.M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah.
4. Bapak dr. Agus salim, MM dan karyawan rumah sakit umum R.A Kartini Jepara yang telah memberikan bantuan dan izin dalam penelitian.
5. Ayah dan Ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
6. Anak Manajemen Parma 2001, Kos Pak Kelik, Kos Pak Endar, Kos Pak Abdul Azis, Kontrakan Godean, Kos Ibu Siti terima kasih atas kebersamaannya.
7. LPK UNIGAMA, Pak Subagyo, A.Md., Eko, Adi, Risma, Diwi, Joko terima kasih atas dukungannya.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

وَالشُّكْرُ لِلَّهِ وَالرَّحْمَةُ لِلرَّحْمَةِ وَالرَّحْمَةُ لِلرَّحْمَةِ

Yogyakarta, 28 Januari 2006

Dwi Sufianto

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pengertian Kualitas.....	7
2. Perspektif Terhadap Kualitas.....	10
3. Dimensi Kualitas.....	11
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas.....	12
5. Jaminan Kualitas dan Pengendalian Kualitas.....	14
6. Gugus Kualitas dan pengawasan Kualitas Terpadu.....	15
7. Impak Kualitas jasa.....	16
8. Pengertian, Fokus, dan Manfaat <i>Total Quality Service</i>	17
9. Definisi, Budaya dan prinsip-prinsip <i>Total Quality Management</i> ..	20
10. Konsep dan Manfaat <i>Quality Funtion Deployment</i>	25
11. Struktur dan Proses QFD.....	30

12. Alat-alat Analisis dalam Proses QFD.....	35
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	36
C. Model Penelitian.....	37
BAB III METODA PENELITIAN.....	38
A. Subyek Penelitian.....	38
B. Jenis Data.....	38
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
F. Aplikasi Konsep <i>Quality Function Deployment</i> Di Rumah Sakait Umum R.A Kartini Jepara.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.....	44
1. Sejarah dan perkembangan RSUD R.A Kartini Jepara.....	44
2. Tugas, Fungsi, Visi, Misi dan Nilai-nilai RSU R.A Kartini Jepara.....	49
3. Struktur Organisasi.....	51
4. Sumber Daya Manusia.....	54
5. Operasional.....	57
6. Mutu Pelayanan.....	60
B. ANALISIS DESKRIPTIF.....	63
C. UJI KEVALIDATAN DATA.....	64
1. Uji Validitas.....	64
2. Uji Reliabilitas.....	66
D. PEMBAHASAN.....	67
1. Mendefinisikan Persyaratan Konsumen.....	68
2. Menentukan bobot (<i>weight</i>) masing-masing Persyaratan konsumen (<i>customer requirement</i>).....	73
3. Menentukan skala preferensi konsumen.....	77
4. Mendefinisikan <i>customer requirement</i> kedalam	

penjelasan tehnik.....	77
5. Menentukan keceratan hubungan antara masing-masing atribut yang menjadi <i>Customer</i> <i>Requirement</i> dengan penjelasan teknisnya.....	84
6. Menentukan target yang akan dicapai.....	92
7. Menentukan Tingkat Kesulitan (<i>Technical Difficulty</i>) dalam pencapaian target.....	95
8. Menentukan prioritas penjelasan teknis (<i>Prioritized Technical Descriptors</i>).....	106
9. Menentukan konflik atau sinergi diantara penjelasan teknis.....	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	113
A. KESIMPULAN.....	113
B. SARAN.....	114

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

4.2. Tarif Rawat Jalan RSUD RA Kartini Jepara.....	59
4.3. Tarif Rawat Inap RSUD RA Kartini Jepara.....	60
4.4. Data BOR dan Jumlah Pasien Rawat Inap 5 Tahun Terakhir.....	61
4.5. Data Prosentase Hunian Ruang VIP.....	61
4.6. Data Kunjungan Rawat Jalan 5 Tahun Terakhir.....	62
4.7. Jenis Kelamin Responden.....	63
4.8. Umur Responden.....	64
4.9. Pekerjaan Responden.....	64
4.10. Hasil Pengolahan Data dengan Uji <i>Validitas</i>	66
4.11. Hasil Pengolahan Data dengan Uji <i>Reliabilitas</i>	67
4.12. <i>Customer Requirement</i> RSUD RA Kartini Jepara.....	72
4.13. Hasil Pengolahan Data Untuk Bobot (<i>weight</i>).....	74
4.14. <i>Customer Requirement</i> dan <i>Weight</i> RSUD RA Kartini Jepara.....	76
4.15. <i>Technical Descriptors</i>	83
4.16. Target Yang Dicapai.....	93
4.17. <i>Technical Difficulty</i>	103
4.18. <i>Prioritized technical Descriptors</i>	107

DAFTAR GAMBAR

2.1. Siklus Pengukuran Dalam Jasa Berkualitas.....	19
2.2. <i>House Of Quality</i>	32
2.3. Proses QFD.....	33
2.4. Model Penelitian.....	37
4.1. Struktur Organisasi Rumah Sakit RA. Kartini Jepara.....	52
4.2. Aplikasi <i>Affinity Diagram</i> Di RSUD RA. Kartini Jepara.....	71
4.3. <i>Customer Requirement</i>	82
4.4. <i>House Of Quality</i> Pada RSUD RA Kartini Jepara.....	85
4.5. <i>Technical difficulty</i> RSUD RA Kartini Jepara.....	105
4.6. <i>Technical Descriptors</i> RSUD RA Kartini Jepara.....	111
4.7. <i>House Of Quality Total</i>	112