

## INTISARI

Penelitian ini meneliti tentang penerapan *Quality Function Deployment* di RSUD. R.A Kartini Jepara yang diukur dari variabel penelitian yang dikemukakan oleh Parasuraman dkk dalam Sabihaini, (2000) tentang 5 dimensi kualitas jasa dengan menggunakan penilaian skala likert 1 sampai 5. Tujuan dari penelitian *Quality Function Deployment* ini adalah untuk mengidentifikasi keinginan atau harapan konsumen terhadap layanan rumah sakit dan agar dapat membangun jembatan komunikasi yang baik antara pihak rumah sakit dengan konsumen. Alat analisis yang digunakan adalah *House of Quality*.

Hasil penelitian menunjukkan, pihak rumah sakit mengalami beberapa kesulitan teknis didalam penerapannya yaitu Komputerisasi sistem kedokteran untuk pasien, adanya instalasi khusus untuk menangani kesiapan dan ketersediaan alat, pengawasan terhadap jam kunjungan pasien, memberikan dispensasi yang membutuhkan, adanya prosedur tetap pemeliharaan alat, mendapat pertolongan terlebih dahulu. Terdapat atribut yang mendapat prioritas utama dari pihak rumah sakit yaitu sumber daya yang professional.

**Kata Kunci:** Quality Function Deployment, Dimensi kualitas, House of Quality.

## ABSTRAK

This research check about applying of Quality Function Deployment in RSU. R.A Kartini Jeparo which measured from research variable told by Parasuraman dkk in Sabihaini, ( 2000) about 5 dimension of quality of service by using assessment of scale of likert 1 until 5. Intention of research of this Quality Function Deployment is to identify consumer expectation or desire to hospital service and to be can develop build good communications bridge between hospital side with consumer. Analyzer the used is House of Quality.

Result of research show, experienced of hospital side some technical difficulty in its applying that is: System doctor computerization for patient, existence of special installation to handle the readiness of and availability of appliance, observation to patient visit hour. giving dispensation requiring, existence of conservancy procedure remain to appliance, getting help beforehand. There are attribute getting especial priority of hospital side that is: resource which is professional.

**Keyword:** Quality Function Deployment, Dimension of quality, House of Quality.