

MODEL QFD DAN IPA 2 DIMENSI PADA PELAYANAN PASIEN COVID-19 DI RSDC WISMA ATLET DKI JAKARTA GUNA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN KESEHATAN

Fuji Rahayu Wilujeng¹, Glisina Dwinoor Rembulan²

^{1,2} Teknik Industri, Universitas Bunda Mulia, Jakarta Utara, Indonesia

Correspondence email: fwilujeng@bundamulia.ac.id

Article history: Submission date: October 12, 2022 Revised date: November 23, 2022 Published date: November 30, 2022

ABSTRACT

Covid-19 (Corona Virus Disease 2019) is a type of infectious disease that is currently becoming a lot of conversation and causing concern for the public. Since the emergence of the first Covid-19 case, it has caused a stir that has occurred in various parts of the world, including Indonesia. Because Covid-19 can infect anyone without any age limit. Covid-19 also has an impact on a country's economic growth and losses in terms of public health. Another bad impact in terms of public health can be seen in the number of referral hospitals and emergency hospitals appearing based on government decisions. One of the emergency hospitals for Covid patients is the Wisma Atlet Covid-19 Emergency Handling Hospital (RSDC). Wisma Athlete's Wisma Atlet Emergency Hospital (RSDC), Kemayoran since its first operation on March 23, 2020 until now. The Covid-19 pandemic has resulted in a drastic increase in the various types of health services available. Therefore, the surrounding community certainly has hope for the quality of service in the available hospitals, especially the Wisma Atlet RSDC in order to meet user satisfaction. Based on the explanation above, this research was conducted which aims and is useful to find out what attributes are experiencing problems in the quality of service at the Wisma Atlet Hospital and find out the steps to improve the attributes that are experiencing problems. The method used in this research is Importance Performance Analysis 2 Dimension (IPA) which is used to measure service performance on the quality of service received by consumers based on the size of the assessment on reality and expectations, then followed by the Quality Function Deployment method used to provide technical responses sourced from Voice of Customer (VOC) so that it is hoped that in the future the RSDC Wisma Atlet can improve the quality of its services to improve public health.

Keywords: Covid-19, RSDC, IPA, Quality Function Deployment.

ABSTRAK

Covid-19 (Corona Virus Disease 2019) adalah suatu jenis penyakit menular yang saat ini menjadi banyak perbincangan dan membuat kekhawatiran bagi masyarakat. Sejak kemunculan kasus Covid-19 pertama ini menyebabkan kehebohan yang terjadi di berbagai belahan dunia tidak terkecuali Indonesia. Pasalnya Covid-19 ini dapat menginfeksi setiap orang tanpa ada batasan usia. Covid-19 juga berdampak terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara dan kerugian dari segi kesehatan masyarakat. Dampak buruk lain dari segi kesehatan masyarakat dapat dilihat pada banyaknya bermunculan rumah sakit rujukan dan rumah sakit darurat berdasarkan keputusan pemerintah. Salah satu rumah sakit darurat untuk pasien Covid adalah Rumah Sakit Darurat Penanganan Covid-19 (RSDC) Wisma Atlet. Rumah Sakit Darurat Penanganan Covid-19 (RSDC) Wisma Atlet, Kemayoran sejak beroperasi pertama tanggal 23 Maret 2020 sampai dengan saat ini. Pandemi Covid-19 ini membuat peningkatan yang begitu drastis dari berbagai macam layanan kesehatan yang ada. Oleh karena itu, masyarakat sekitar tentunya memiliki harapan terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit yang tersedia, khususnya RSDC Wisma Atlet agar dapat memenuhi kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan di atas, maka dilakukan penelitian ini yang bertujuan dan bermanfaat untuk mengetahui atribut apa saja yang mengalami permasalahan dalam kualitas pelayanan di RSDC Wisma Atlet serta mengetahui langkah-langkah memperbaiki atribut yang mengalami permasalahan. Metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis 2 Dimension* (IPA) yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen berdasarkan ukuran penilaian pada kenyataan dan harapan, lalu dilanjutkan



dengan metode *Quality Function Deployment* digunakan untuk memberikan *technical respon* yang bersumber dari *Voice of Customer* (VOC) sehingga diharapkan kedepannya pihak RSDC Wisma Atlet dapat meningkatkan kualitas pelayanannya untuk meningkatkan kesehatan masyarakat.

Kata Kunci: Covid-19, RSDC, IPA, *Quality Function Deployment*.

PENDAHULUAN

Covid-19 (Corova Virus Disease 2019) adalah suatu jenis penyakit menular yang saat ini menjadi banyak perbincangan dan membuat kekhawatiran bagi masyarakat. Kasus Covid-19 pertama kali ditemukan pada Desember 2019 di Wuhan, Tiongkok 1 (World Health Organization, 2020) Sejak kemunculan kasus Covid-19 pertama ini menyebabkan kehebohan yang terjadi di berbagai belahan dunia tidak terkecuali Indonesia. Pasalnya Covid-19 ini dapat menginfeksi setiap orang tanpa ada batasan usia. Covid-19 juga berdampak terhadap pertumbuhan ekonomi suatu negara dan kerugian dari segi kesehatan masyarakat.

Dari segi kesehatan masyarakat terlihat dampak buruknya melalui jumlah pasien yang dinyatakan positif Covid-19. Per 31 Januari 2021 diketahui terdapat 1.078.314 pasien total kasus positif, 873.221 pasien sembuh, dan 29.998 pasien meninggal 2 (Komite Penanganan Covid-19 Dan Pemulihan Ekonomi Nasional 2021). Covid-19 ini sudah tersebar luas ke 34 provinsi yang ada di Indonesia 2 (Komite Penanganan Covid-19 Dan Pemulihan Ekonomi Nasional, 2021).

Dampak buruk lain dari segi kesehatan masyarakat dapat dilihat pada banyaknya bermunculan rumah sakit rujukan dan rumah sakit darurat berdasarkan keputusan pemerintah. Sampai dengan saat ini ada 101 rumah sakit yang menjadi tempat rujukan bagi pasien positif Covid-19 di DKI Jakarta, dari yang awalnya hanya ada 8 rumah sakit rujukan 3 (Detik.com 2021).

Namun dari 101 rumah sakit rujukan masih ada 1 lagi rumah sakit yang dibentuk atas permintaan Presiden RI Bapak Joko Widodo yaitu rumah sakit darurat penanganan Covid-19 Wisma Atlet Kemayoran 4,5 (Badan Nasional Penanggulangan Bencana 2021), (Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020) Rumah sakit yang memiliki tingkat keterisian bed terbanyak adalah RSDC Wisma Atlet.

Rumah Sakit Darurat Penanganan Covid-19 (RSDC) Wisma Atlet, Kemayoran sejak beroperasi pertama tanggal 23 Maret 2020 sampai dengan saat ini 6 (Kompas.com 2020). Dari data yang berhasil dihimpun oleh Satuan Tugas Penanganan Covid-19 pada 18 Januari 2021 dan ditampilkan oleh *databoks* bahwa tingkat keterisian RSDC Wisma Atlet mencapai 82,73% 7 (Databoks 2021).

Pandemi Covid-19 ini membuat peningkatan yang begitu drastis dari berbagai macam layanan kesehatan yang ada. Oleh karena itu, masyarakat sekitar tentunya memiliki harapan terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit yang tersedia, khususnya RSDC Wisma Atlet agar dapat memenuhi kepuasan pengguna. Untuk mengukur kualitas pelayanan di RSDC Wisma Atlet tersebut, digunakan *metode Importance Performance Analysis 2 Dimension*. IPA 2 dimensi adalah metode yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh konsumen berdasarkan ukuran penilaian pada kenyataan dan harapan 8 (Wilujeng and Kusumo 2018).

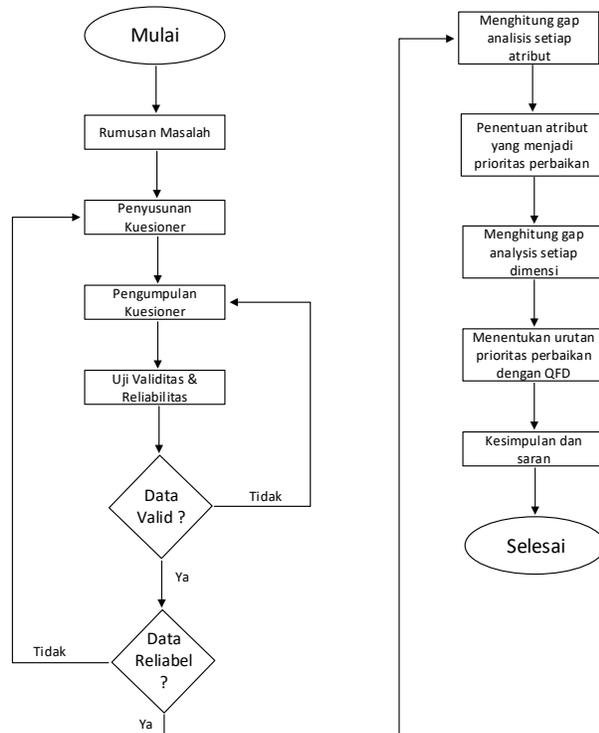
Lalu untuk saran perbaikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna RSDC Wisma Atlet, digunakan metode *Quality Function Deployment*. QFD adalah sebuah metode yang berfokus pada desain atribut-atribut prioritas berdasarkan suara konsumen 9 (Kusumawardhani and Nurdin 2018). Sama halnya dalam dunia pendidikan formal, dimana kurikulum dibuat dan disesuaikan berdasarkan dengan *requirement* pekerjaan yang ada di perusahaan (Jennifer Alexandra 2021). Hal tersebut juga berlaku pada dunia jasa, dimana pelayanan yang diberikan seharusnya sama disesuaikan dengan kepentingan dan *requirement* pengguna jasa agar kualitas layanan yang diberikan menjadi maksimal.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut apa saja yang mengalami permasalahan dalam kualitas pelayanan di RSDC Wisma Atlet serta mengetahui langkah-langkah memperbaiki atribut yang mengalami permasalahan. Urgensi Penelitian ini dilakukan berdasar pada pernyataan WHO mengenai pandemi Covid-19 yang menjadi bencana internasional (di seluruh dunia) yang mengakibatkan terjadinya penurunan tingkat kesehatan. Oleh karena itu, dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi berupa langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan bagi masyarakat pada instansi kesehatan terkait yaitu RSDC Wisma Atlet.

METODE PENELITIAN

Metodologi pada penelitian ini akan dijelaskan dalam diagram alir (*flow chart*) seperti pada Gambar 1. Berikut adalah tahapan-tahapan dari metodologi dari penelitian ini:





Sumber: (Fuji Rahayu Wilujeng 2022)

Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Setelah disebar lalu dilakukan uji validitas dengan melakukan perbandingan antara r_{hitung} dan r_{tabel} dimana nilai r_{tabel} diperoleh dari tabel r product momen dengan taraf signifikan 5% dengan $n = 105$. Nilai r tabel dengan $df = 103$ ($df = n - 2$) adalah 0,1918. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item pernyataan dari kuesioner adalah valid dan sebaliknya. Tabel 1. memaparkan nilai validitas setiap atribut pertanyaan untuk tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan.

Selain dilakukan uji validitas, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reabilitas. Uji reliabilitas sebagai indeks yang memaparkan sejauh mana suatu instrumen bisa diandalkan atau solid. Artinya bahwa terlepas dari seberapa sering faktor-faktor dalam survey diungkapkan kepada berbagai responden, hasilnya tidak terlalu menyimpang jauh dari normal responden untuk variabel itu (Ahmad Rahmad Romdloni 2022).

Uji realibilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach Alpha*. Koefisien yang digunakan dalam uji reliabilitas ini adalah *cronbach alpha*, yaitu alat ukur yang dapat dikatakan reliabel ketika *cronbach alpha* $> 0,7$ (Deng, L. dan Chan 2017). Tabel 2. menunjukkan hasil uji reliabilitas tingkat kepentingan dan kepuasan berdasarkan atribut pelayanan pada RSDC Wisma Atlet DKI Jakarta untuk pasien COVID-19 (Lusiani, Yuirafat, and Tannady 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. (Muryono, Irwansyah, and Budiyantara 2020). Pengolahan data dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang dianggap penting dan perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan kesehatan pada RSDC Wisma Atlet DKI Jakarta untuk pasien COVID-19 (Kurniasih 2013).

Data kualitas layanan diperoleh dengan penyebaran kuesioner berdasarkan atribut kualitas jasa. Pada atribut kualitas jasa yang telah ditentukan dalam kuesioner ini, diperlukan suatu skala untuk mengukur tingkat kepentingan dan kepuasan dari para pasien. Oleh sebab itu, skala yang digunakan adalah Skala Likert dengan pengelompokan tingkat kepuasan menjadi 5 kelompok (Hadyan, Wulandari, and Aurachman 2018). Tahap yang harus dilakukan setelah pengumpulan data adalah melakukan uji validitas.

Tabel 1. Uji Validitas Data Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Kode	Atribut	R Hitung Tingkat Kepentingan	R Hitung Tingkat Kepuasan	Keterangan
X1	Kebersihan, Kenyamanan, dan kerapian kamar.	0,239	0,539	Valid
X2	Kebersihan kamar mandi.	0,608	0,576	Valid
X3	Ketersediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien.	0,414	0,687	Valid
X4	Kerapian, kebersihan, dan kelengkapan APD seluruh staf.	0,651	0,605	Valid
X5	Ketersediaan hand sanitizer, air mengalir, dan tempat sampah yang mudah dijangkau.	0,686	0,558	Valid



Kode	Atribut	R Hitung Tingkat Kepentingan	R Hitung Tingkat Kepuasan	Keterangan
X6	Penyemperotan desinfektan dilakukan secara rutin. Kemampuan tenaga medis dalam menganalisis penyakit berdasarkan keluhan.	0,771	0,405	Valid
X7	Tenaga medis selalu berusaha menenangkan rasa cemas pasien. Kesiapan tenaga medis dalam memberikan pelayanan pasien setiap saat.	0,868	0,694	Valid
X8	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat. Pemberian makan dan obat-obatan tepat waktu.	0,831	0,763	Valid
X9	Seluruh staf siap memberi bantuan ketika dibutuhkan. Tenaga medis memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	0,724	0,783	Valid
X10	Tenaga medis selalu memonitoring keadaan pasien. Keluhan pasien melalui WA cepat ditangani tenaga medis.	0,434	0,831	Valid
X11	Keluhah secara langsung cepat ditangani tenaga medis.	0,652	0,763	Valid
X12	Prosedur penerimaan pasien dilayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit.	0,863	0,866	Valid
X13	Tenaga medis sering memberikan edukasi mengenai tindakan pencegahan penyakit supaya tidak semakin buruk.	0,721	0,717	Valid
X14		0,609	0,776	Valid
X15		0,704	0,776	Valid
X16		0,616	0,820	Valid
X17		0,745	0,678	Valid
X18		0,721	0,827	Valid

Kode	Atribut	R Hitung Tingkat Kepentingan	R Hitung Tingkat Kepuasan	Keterangan
X19	Tenaga medis memperlakukan semua pasien secara setara tanpa ada perbedaan.	0,223	0,757	Valid
X20	Semua staf dan tenaga medis ramah dan sopan.	0,740	0,855	Valid
X21	Tenaga meds sangat peduli dan memberikan perhatian penuh kepada tiap pasien.	0,741	0,848	Valid

(Sumber: Pengolahan data primer, 2022)

Tabel 2. Uji Reliabilitas Data Tingkat Kepentingan dan Kepuasan

Kode	Atribut	Cronbach's Alpha if item deleted Tingkat Kepentingan	Cronbach's Alpha if item deleted Tingkat Kepuasan	Ket
X1	Kebersihan. Kenyamanan, dan kerapian kamar.	0,934	0,951	Reliabel
X2	Kebersihan kamar mandi.	0,928	0,950	Reliabel
X3	Ketersediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien.	0,931	0,949	Reliabel
X4	Kerapian, kebersihan, dan kelengkapan APD seluruh staf.	0,927	0,950	Reliabel
X5	Ketersediaan hand sanitizer, air mengalir, dan tempat sampah yang mudah dijangkau.	0,926	0,951	Reliabel
X6	Penyemperotan desinfektan dilakukan secara rutin.	0,924	0,955	Reliabel
X7	Kemampuan tenaga medis dalam menganalisis penyakit berdasarkan keluhan.	0,922	0,949	Reliabel



Kode	Atribut	Cronbach's Alpha if item deleted Tingkat Kepentingan	Cronbach's Alpha if item deleted Tingkat Kepuasan	Ket
X8	Tenaga medis selalu berusaha menenangkan rasa cemas pasien.	0,923	0,948	Reliabel
X9	Kesiapan tenaga medis dalam memberikan pelayanan pasien setiap saat.	0,926	0,947	Reliabel
X10	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat.	0,930	0,947	Reliabel
X11	Pemberian makan dan obat-obatan tepat waktu.	0,927	0,948	Reliabel
X12	Seluruh staf siap memberi bantuan ketika dibutuhkan.	0,923	0,946	Reliabel
X13	Tenaga medis memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	0,926	0,948	Reliabel
X14	Tenaga medis selalu memonitoring keadaan pasien.	0,927	0,947	Reliabel
X15	Keluhan pasien melalui WA cepat ditangani tenaga medis.	0,926	0,948	Reliabel
X16	Keluhah secara langsung cepat ditangani tenaga medis.	0,927	0,947	Reliabel
X17	Prosedur penerimaan pasien dilayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit.	0,925	0,950	Reliabel
X18	Tenaga medis sering memberikan edukasi mengenai tindak pencegahan penyakit supaya tidak semakin buruk.	0,925	0,947	Reliabel

Kode	Atribut	Cronbach's Alpha if item deleted Tingkat Kepentingan	Cronbach's Alpha if item deleted Tingkat Kepuasan	Ket
X19	Tenaga medis memperlakukan semua pasien secara setara tanpa ada perbedaan.	0,932	0,948	Reliabel
X20	Semua staf dan tenaga medis ramah dan sopan.	0,926	0,946	Reliabel
X21	Tenaga meds sangat peduli dan memberikan perhatian penuh kepada tiap pasien.	0,925	0,946	Reliabel

(Sumber: Pengolahan data primer, 2022)

Pengukuran *Service Quality* dilakukan untuk menjadi gap antara nilai kepuasan dan nilai kepentingan. Perhitungan *gap analysis* pada metode *Service Quality* sama seperti pemilihan *gap analysis* pada Metode EAF. Pada Metode EAF, *gap analysis* yang menjelaskan tentang kondisi arsitektur bisnis saat ini, analisa, dan usulan arsitektur bisnis dimasa depan. Hasil dari *gap analysis* dilakukan analisa dengan dasar-dasar teknis dari kerangka yang dipilih (Hartono, Meylovsky, and Andry 2020).

Pengukuran *Service Quality* dilakukan dengan pembobotan nilai dikali dengan hasil perhitungan jawaban responden masing – masing atribut dalam kuesioner yang menggambarkan tingkat harapan dan kenyataan yang dirasakan oleh responden. Tabel 3 memaparkan *gap score* antara nilai kepentingan dan nilai kepuasan.

Tabel 3. Nilai Atribut Pelayanan

Kode	Atribut	Rata-rata Nilai Kepuasan	Rata-rata Nilai Kepentingan	Gap Score
X1	Kebersihan. Kenyamanan, dan kerapian kamar.	3,73	4,62	-0,89
X2	Kebersihan kamar mandi.	3,43	4,50	-1,08
X3	Ketersediaan obat-obatan yang dibutuhkan oleh pasien.	4,17	4,76	-0,59



Kode	Atribut	Rata-rata Nilai Kepuasan	Rata-rata Nilai Kepentingan	Gap Score	Kode	Atribut	Rata-rata Nilai Kepuasan	Rata-rata Nilai Kepentingan	Gap Score
X4	Kerapian, kebersihan, dan kelengkapan APD seluruh staf.	4,06	4,67	-0,61	X14	Tenaga medis selalu memonitoring keadaan pasien.	3,82	4,68	-0,86
X5	Ketersediaan hand sanitizer, air mengalir, dan tempat sampah yang mudah dijangkau.	3,45	4,49	-1,04	X15	Keluhan pasien melalui WA cepat ditangani tenaga medis.	3,72	4,51	-0,79
X6	Penyemperotan desinfektan dilakukan secara rutin.	3,13	4,50	-1,36	X16	Keluhah secara langsung cepat ditangani tenaga medis.	3,86	4,70	-0,79
X7	Kemampuan tenaga medis dalam menganalisis penyakit berdasarkan keluhan.	3,94	4,69	-0,74	X17	Prosedur penerimaan pasien dilayani dengan cepat dan tidak berbelit-belit.	3,61	4,58	-0,97
X8	Tenaga medis selalu berusaha menenangkan rasa cemas pasien.	4,01	4,42	-0,41	X18	Tenaga medis sering memberikan edukasi mengenai tindak pencegahan penyakit supaya tidak semakin buruk.	3,88	4,55	-0,68
X9	Kesiapan tenaga medis dalam memberikan pelayanan pasien setiap saat.	3,86	4,84	-0,98	X19	Tenaga medis memperlakukan semua pasien secara setara tanpa ada perbedaan.	4,44	4,89	-0,45
X10	Pelayanan pemeriksaan, pengobatan, dan perawatan yang cepat dan tepat.	3,90	4,85	-0,95	X20	Semua staf dan tenaga medis ramah dan sopan.	4,12	4,86	-0,73
X11	Pemberian makan dan obat-obatan tepat waktu.	4,11	4,82	-0,70	X21	Tenaga meds sangat peduli dan memberikan perhatian penuh kepada tiap pasien.	3,99	4,78	-0,79
X12	Seluruh staf siap memberi bantuan ketika dibutuhkan.	4,04	4,70	-0,67					
X13	Tenaga medis memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.	3,96	4,48	-0,51					

(Sumber: Pengolahan data primer, 2022)

Jika dilihat pada tabel perhitungan *gap score* secara keseluruhan masih bernilai negatif yang artinya tingkat kepuasan pelayanan yang dirasakan dan diterima pasien RSDC Wisma Atlet DKI Jakarta masih di bawah tingkat kepentingan yang diharapkan pasien dari kualitas pelayanan yang diberikan.



Setelah menentukan *Voice of Customer (VOC)*, *Technical Response* dan *Weighted Importance* dilakukan, maka diperoleh hasil diagram *House of Quality (HOQ)* yang ditunjukkan pada Gambar 3. Setelah HOQ dibuat maka didapatkan hasil yang menunjukkan urutan prioritas *technical response* manakah yang harus dilakukan perbaikan terlebih dahulu oleh pihak RSDC Wisma Atlet DKI Jakarta berdasarkan nilai dari *weighted importance* yang tertinggi yang ditunjukkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Atribut *Technical Respon*s

No.	Technical Respon	Weighted Importance (WI) Score
1	Adanya pelatihan mengenai prosedur pelayanan pasien dengan cepat, tepat, ramah dan sopan	262,62
2	Jaminan ketersediaan obat-obatan sesuai kebutuhan pasien	234,73
3	Meningkatkan rasa kepedulian perawat dan dokter terhadap pasien	229,51
4	Adanya SOP terkait kesiapan dalam menangani keluhan pasien	219,97
5	Layanan keluhan setiap saat	205,16
6	Menyediakan pusat laporan keluhan agar lebih terkoordinasi	171,20
7	Adanya observasi lanjutan terhadap setiap keluhan	157,80
8	Adanya sistem penjadwalan pemeriksaan yang teratur	149,68
9	Adanya sistem penjadwalan waktu makan dan minum obat	149,50
10	Skill dan pengetahuan yang memadai	148,29

Sumber: (Fuji Rahayu Wilujeng 2022)

Pada Tabel 5 di atas, meningkatkan respon untuk diadakannya pelatihan mengenai prosedur pelayanan pasien dengan cepat, tepat, ramah dan sopan (WI= 262,62) merupakan prioritas utama yang harus dilakukan oleh pihak RSDC Wisma Atlet DKI Jakarta untuk meningkatkan kepuasan layanan pasien. Selain itu, faktor jaminan ketersediaan obat-obatan sesuai kebutuhan pasien (WI =234,73), dan meningkatkan rasa kepedulian perawat dan dokter terhadap pasien (WI =229,51) juga merupakan respon teknis dengan urutan prioritas terdepan yang harus dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Ketiga respon teknis ini adalah respon yang banyak berhubungan dengan atribut-atribut pelayanan yang lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data pada *Importance Performance Analysis (IPA)*, terdapat 12 atribut yang tergolong dalam kuadran *Keep Up the Work* (Pertahankan Prestasi), yaitu: atribut pelayanan nomor 3, nomor 4, nomor 7, nomor 9, nomor 10, nomor 11, nomor 12, nomor 14, nomor 16, nomor 19, nomor 20, dan atribut nomor 21. Keduabelas atribut yang tergolong dalam kuadran *Keep Up the Work* (Pertahankan Prestasi) bisa dilihat pada Gambar 2.

Sedangkan berdasarkan hasil dari *House of Quality (HOQ)* terdapat 10 atribut pelayanan yang harus diperbaiki yang dianggap penting oleh pasien untuk dapat terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan oleh pihak RSDC Wisma Atlet. Kesepuluh atribut yang masuk dalam *House of Quality (HOQ)* tersebut dapat dilihat pada Gambar 3. Sedangkan untuk usulan *technical respon* yang direkomendasikan dapat dilihat pada Tabel 5.

Saran untuk penelitian selanjutnya, bisa menambahkan atribut kualitas pelayanan yang lain yang belum ada dalam penelitian ini. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan metode lain yang lebih kompleks untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan seperti Metode *Fuzzy Serqual*, *Kano*, *Servperf*, dll.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Rahmad Romdloni, Dzakiyah Widyaningrum. 2022. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan Analysis Of Customer Satisfaction With The Quality Of Distribution Minat Masyarakat Terhadap Barang Dan Jasa Untuk Mengatasi Setiap Permasalahan Mereka . Dalam Menangani Masalah Ini Memanfaatkan Teknik." 5(1): 15–26.
- Badan Nasional Penanggulangan Bencana. 2021. "Wisma Atlet Kemayoran Telah Siap Jadi Rs Darurat Covid19." <https://bnpb.go.id/berita/wisma-atlet-kemayoran-telah-siap-jadi-rs-darurat-covid19> (February 7, 2021).
- Databoks. 2021. "Tingkat Keterisian-Rsdc-Wisma-Atlet." <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/01/19/tingkat-keterisian-rsdc-wisma-atlet-cpaai-8273> (January 19, 2022).

- Deng, L. dan Chan, W. 2017. "Testing the Difference Between Reliability Coefficients Alpha and Omega." *Sage*.
- Detik.com. 2021. "Anies-Ungkap-Dki-Jakarta-Punya-101-Rs-Rujukan-Covid." <https://news.detik.com/berita/d-5353097/anies-ungkap-dki-jakarta-punya-101-rs-rujukan-covid>.
- Fuji Rahayu Wilujeng, Glisina Dwinoor Rembulan. 2022. *Model Qfd Dan Ipa 2 Dimensi Pada Pelayanan Pasien Covid-19 Di RSDC Wisma Atlet DKI Jakarta Guna Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan*. Jakarta.
- Hadyan, Ilham, Sari Wulandari, and Rio Aurachman. 2018. "Perancangan Peningkatan Kualitas Layanan Hotel Xyz Menggunakan Metode Quality Function." *JISI: Jurnal Integrasi Sistem Industri* 5(1): 37–45. <http://jurnal.umj.ac.id/index.php/jisi>.
- Hartono, Henny, Rourentsia Meylovsky, and Johannes Fernandes Andry. 2020. "Arsitektur Enterprise Pada Bmkg Dengan Framework Togaf Adm." *Infotech: Journal of Technology Information* 6(2): 63–68.
- Jennifer Alexandra, Agus Budiyantra. 2021. "Perancangan Artificial Intelligence Untuk Kurikulum Pembelajaran Di Perguruan Tinggi." *Infotech: Journal of Technology Information* 8(1): 23–28.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2020. "Presiden-Jokowi-Resmikan-Wisma-Athlet-Kemayoran-Menjadi-Rumah-Sakit-Darurat-Covid-19." <http://www.padk.kemkes.go.id/news/read/2020/03/24/372/presiden-jokowi-resmikan-wisma-atlet-kemayoran-menjadi-rumah-sakit-darurat-covid-19.html>. (March 23, 2020).
- Komite Penanganan Covid-19 Dan Pemulihan Ekonomi Nasional. 2021. "Analisis-Data-Covid-19-Indonesia." <https://covid19.go.id/p/berita/analisis-data-covid-19-indonesia-update-31-januari-2021>. Retrieved February 4, 2021 (February 2, 2021).
- Kompas.com. 2020. "Presiden Jokowi Resmikan-Rs-Darurat-Corona-Di-Wisma-Athlet-Kemayoran." <https://www.kompas.com/%0Ahttps://nasional.kompas.com/read/2020/03/23/09435921/presiden-jokowi-resmikan-rs-darurat-corona-di-wisma-atlet-kemayoran>.
- Kurniasih, Dedeh. 2013. "Analisis Perancangan Skateboard Dengan Quality Function Deployment – House of Quality." *Spektrum Industri* 11(2): 161.
- Kusumawardhani, Arianti, and Shafiq Nurdin. 2018. "Implementasi Metode Quality Function Deployment (Qfd) Dalam Menganalisis Kualitas Pelayanan Pada Bengkel Politeknik." *Teknika: Engineering and Sains Journal* 2(2): 95.
- Lusiani, Mirna, Agung Yuirafat, and Hendy Tannady. 2017. "Analisis Kepuasan Pengguna BPJS Dan Non BPJS Terhadap Layanan Rumah Sakit Dengan Model Quality Function Deployment." *Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Bisnis*: 1011–17.
- Muryono, Tuan Tri, Irwansyah Irwansyah, and Agus Budiyantra. 2020. "Penentuan Penerimaan Pegawai Menggunakan Metode Perbandingan Eksponensial (Mpe)." *Infotech: Journal of Technology Information* 6(2): 57–62.
- Wilujeng, Fuji Rahayu, and Reynaldi Kusumo. 2018. "Analisis Kepuasan Tenaga Kerja Outsourcing Terhadap Pelayanan Perusahaan Dengan Metode Importance-Performance Analysis (IPA)." *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)* 11(2): 64–69.
- World Health Organization. 2020. "Indonesia News Novel-Coronavirus." <https://www.who.int/indonesia/news/novel-coronavirus/qa/qa-for-public> (February 3, 2021).



