

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

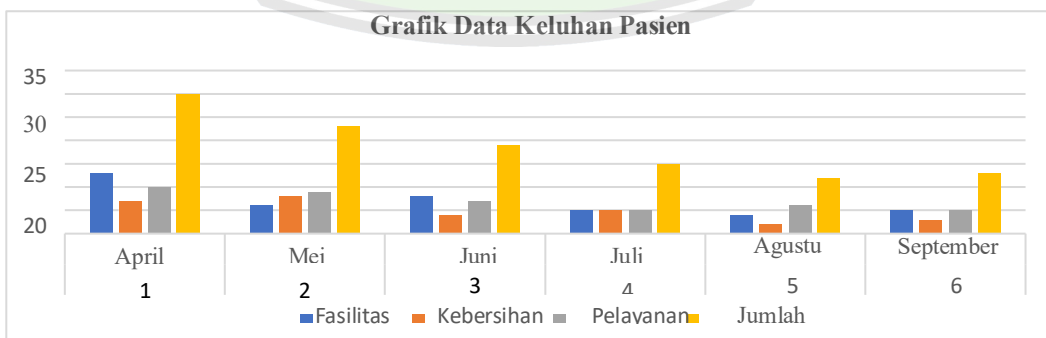
Banyak hal yang dapat mempengaruhi tingkat produktivitas seseorang salah satunya adalah dari tingkat kesehatan, saat seseorang sakit maka dapat dipastikan tingkat produktivitasnya akan turun bahkan tidak ada produktivitas sama sekali oleh karena itu Kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan manusia. Saat terserang penyakit untuk memulihkan kondisi kesehatan ke kondisi normal tidak cukup hanya dengan istirahat saja diperlukan jasa kesehatan untuk membantu memulihkan kesehatan penyakit. Klinik harus mampu memberikan layanan yang optimal tanpa memandang dari sisi apapun. Mengutamakan layanan yang baik, cepat dan profesional merupakan bagian dari kontribusi klinik dalam membantu program pemerintah dalam menangani masalah kesehatan dimasyarakat. Keunggulan pelayanan rumah sakit dan klinik tergantung pada keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh rumah sakit dan klinik tersebut. Pihak klinik dapat menyadari terhadap konsekuensinya sebagai paramedic yang dibutuhkan sepanjang hari selama 24 jam melayani masyarakat. Pelayanan yang ditawarkan harus secara khusus mencerminkan kebutuhan dan keinginan pasien, karena pengalaman langsung yang dirasakan dan dinikmati oleh pasien akan segera dievaluasi berdasarkan apakah ini sesuai atau tidak dengan harapan dan penilaian mereka.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu cara ampuh untuk menarik perhatian konsumen. Pelayanan kesehatan adalah setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri setiap upaya yang diselenggarakan secara sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan atau masyarakat. Sedangkan kualitas pelayanan kesehatan diartikan sebagai tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan yang sesuai dengan kode etik serta standar pelayanan dan menimbulkan rasa puas pada diri pasien. Apabila konsumen puas, maka konsumen

diharapkan akan setia pada institusi pelayanan tersebut, bahkan dapat membantu menarik lebih banyak konsumen untuk menggunakan jasa pelayanan yang sama.

Tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan, dan kemampuan hidup sehat sehingga derajat kesehatan masyarakat dapat ditingkatkan. Dalam mengembangkan kesehatan, pengembangan institusi pelayanan kesehatan menjadi penting karena beberapa tahun terakhir jumlahnya semakin meningkat dan berkembang pesat, sehingga terjadi persaingan antar institusi kesehatan. Untuk tetap kompetitif, rumah sakit atau klinik dapat melakukan upaya pemasaran. Sektor jasa kesehatan didukung oleh ekonomi kesehatan yang memiliki peran vital dalam masyarakat. Bisnis medis memiliki lima unit yaitu rumah sakit, klinik, dokter swasta, apotek, dan laboratorium. Seluruh entitas tersebut memegang peranan penting dalam bisnis karena kesehatan adalah kebutuhan dasar masyarakat dan kepuasan konsumen sangatlah penting.

Klinik Budi Luhur adalah klinik yang menyelenggarakan pelayanan medik dasar yang dilayani oleh dokter umum dan dipimpin oleh seorang dokter umum. Berdasarkan data yang didapat dari pihak manajemen Klinik, terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di Klinik Budi Luhur yakni keluhan terkait fasilitas Klinik, kebersihan, hingga keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Klinik. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai keluhan pasien tersebut, maka peneliti mengambil data terkait keluhan pasien klinik pada bulan April 2023 sampai bulan September 2023, terdapat pada gambar 1.1 Data Keluhan Pasien dibawah ini :

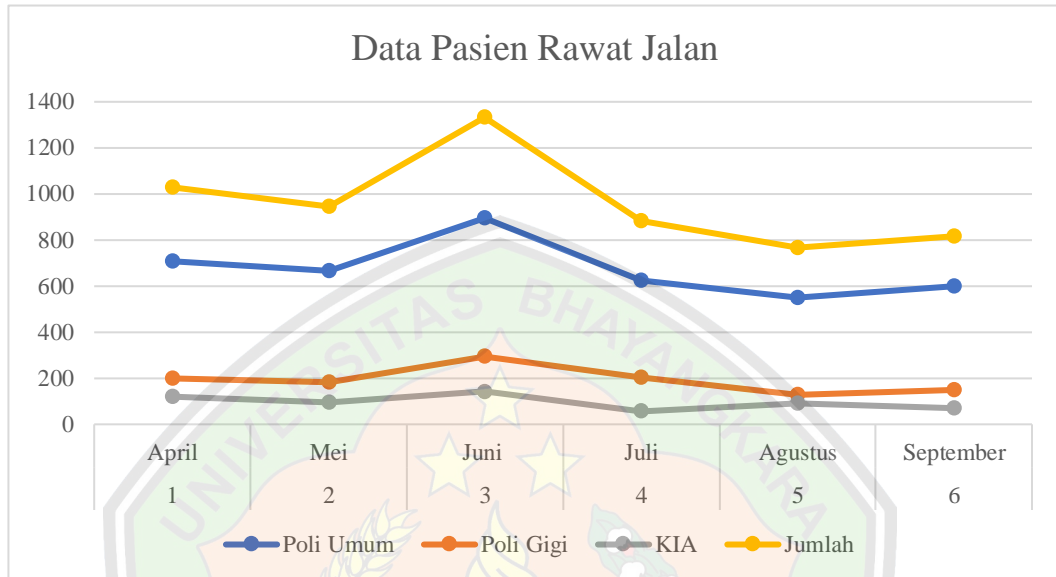


Gambar 1.1 Grafik Data Keluhan Pasien

Sumber: Klinik Budi Luhur (2023)

Grafik data ini menunjukkan sebuah data keluhan pasien yang menunjukkan bahwa tingkat fasilitas, kebersihan, dan pelayanan klinik Budi Luhur tidak stabil dan selalu berubah - ubah, maka diperlukan kesadaran bagi petugas klinik untuk selalu memperhatikan apa yang dikeluhkan oleh pasien. Keluhan terhadap fasilitas pada bulan April sebesar 13, keluhan yang dirasakan oleh pasien yaitu kurang dinginnya suhu AC ruangan dan kurangnya tempat duduk pada ruang tunggu, kemudian pada bulan Mei adanya penurunan terhadap keluhan fasilitas yaitu sebesar 6, kemudian terjadi kenaikan lagi pada bulan Juni terhadap keluhan fasilitas sebesar 8, kemudian pada bulan Juli terjadinya penurunan terhadap keluhan fasilitas sebesar 5, kemudian terjadi lagi penurunan pada bulan Agustus terhadap keluhan fasilitas sebesar 4, dan terjadi kenaikan kembali pada bulan September terhadap keluhan fasilitas sebesar 5. Selanjutnya terdapat keluhan pada bulan April terhadap keluhan kebersihan sebesar 7 keluhan yang dirasakan oleh pasien yaitu lingkungan area sekitar klinik yang dianggap kotor, kemudian pada bulan Mei terjadi kenaikan terhadap keluhan kebersihan sebesar 8, kemudian terjadinya penurunan pada bulan Juni terhadap keluhan kebersihan sebesar 4, kemudian terjadinya kenaikan pada bulan Juli terhadap keluhan kebersihan sebesar 5, kemudian terjadinya penurunan pada bulan Agustus terhadap keluhan kebersihan sebesar 2, dan adanya terjadi kenaikan pada bulan September terhadap keluhan kebersihan sebesar 3. Selanjutnya terdapat keluhan terhadap pelayanan pada bulan April sebesar 10 keluhan yang dirasakan oleh pasien yaitu seperti pada bagian farmasi lamanya waktu penyerahan obat kepada pasien, kemudian terjadinya penurunan pada bulan Mei terhadap keluhan pelayanan sebesar 9, kemudian terjadinya penurunan pada bulan Juni terhadap keluhan pelayanan sebesar 7, kemudian terjadinya penurunan pada bulan Juli terhadap keluhan kebersihan sebesar 5, kemudian terjadinya kenaikan pada bulan Agustus terhadap keluhan pelayanan sebesar 6, dan terjadinya penurunan pada bulan September terhadap keluhan pelayanan sebesar 5. Dari data diatas menunjukkan bahwa permasalahan terkait pelayanan memiliki tingkat keluhan yang sangat tinggi, hal tersebut harus segera diperbaiki untuk meningkatkan rasa kepercayaan pasien terhadap Klinik. Oleh sebab itu pihak Klinik harus mengetahui bagaimana menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pasien.

Klinik Budi Luhur menyediakan pelayanan kesehatan dengan berbagai jenis pelayanan yang ditangani diantaranya Poli Umum, Poli Gigi, dan KIA, Sebuah layanan bagi pasien dikategorikan yaitu sebagai Pasien Umum, Gigi, dan KIA. Berikut ini merupakan grafik data kunjungan pasien di Klinik Budi Luhur pada tahun 2023, yang tersaji pada gambar 1.2 Data Pasien rawat jalan dibawah ini :



Gambar 1.2 Grafik Data Pasien Rawat Jalan

Sumber: Klinik Budi Luhur (2023)

Grafik data ini menunjukkan sebuah data kunjungan pasien di Klinik Budi Luhur selama 6 bulan , di lihat dari data tersebut Klinik Budi Luhur mengalami peningkatan pada bulan April dan Juli serta mengalami penurunan pada bulan Mei, Juni, Agustus dan September. Penurunan perbulan pada bulan tersebut adanya tekanan pada kualitas pelayanan dan adanya faktor eksternal seperti persaingan atau perubahan preferensi faskes. Dalam bulan Mei, Juni, Agustus dan September terjadi penurunan kunjungan pasien yang menunjukkan adanya hambatan dalam mencapai pertumbuhan klinik yang signifikan. Selain adanya masalah pada kualitas pelayanan yang menyebabkan kunjungan pasien menurun adanya hal lain seperti persaingan kompetitor yang sangat ketat berdasarkan jarak antara kompetitor yang ada disekitar wilayah Klinik Budi Luhur serta dari perspektif fasilitas dan kualitas pelayanannya yang mungkin lebih baik dari Klinik Budi Luhur. Klinik Budi Luhur saat ini menghadapi kompetitor yang ketat di usaha pelayanan Kesehatan ini, dimana jarak setiap kurang lebih 1,3 km terdapat beberapa kompetitornya. Berikut

adalah tabel 1.1 nama kompetitor terdekat Klinik Budi Luhur serta jarak antar klinik dan alamat anatar klinik satu sama lain :

Tabel 1. 1 Jarak Antar Kompetitor

No	Nama Klinik	Alamat	Jarak Antar Klinik
1	Klinik Pratama Sritina	Jl. Raya imam bonjol, Telaga murni cikarang barat	1,5 KM
2	Klinik Rahayu	Jl. Raya imam bonjol, Telaga asih No 37	450 M
3	Klinik Uminindira	Jl. Perum taman aster No A1	1,3 KM
4	Klinik Umum Firman Medika	Jl. Ganda sari cikarang barat	1,9 KM

Sumber: Observasi (2023)

Menurut data yang tertera pada tabel 1.1 nama kompetitor terdekat Klinik Budi Luhur serta jarak antar klinik dan alamat anatar klinik diatas jarak antar klinik satu sama lain saling berdekatan. Lokasi yang strategis menjadi alasan untuk membuka usaha pelayanan Kesehatan di lokasi tersebut sehingga membuat persaingan klinik Budi Luhur terhadap klinik lain atau kompetitor menjadi ketat. Hal ini menunjukkan bahwa adanya persaingan yang menyebabkan Klinik Budi Luhur harus memiliki strategi yang tepat untuk dapat mempertahankan eksistensi klinik dan untuk tetap bertahan menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Klinik Budi Luhur harus memiliki dan meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik untuk mencapai keinginan konsumen. Namun, dari table 1.2 nama kompetitor terdekat Klinik Budi Luhur serta jarak antar klinik dan alamat anatar klinik, di atas dapat dilihat bahwa Klinik Budi Luhur juga menghadapi persaingan yang ketat dengan Klinik lainnya yang memiliki fasilitas yang tidak kalah lengkap serta manajemen pelayanannya, maka ini menjadi suatu dorongan agar Klinik Budi Luhur berjuang lebih gigih untuk menjadikan Klinik Budi Luhur menjadi pilihan Masyarakat. Berikut ini adalah jenis pelayanan dan fasilitas yang ada di Klinik Budi Luhur :

Tabel 1. 2 Jenis Pelayanan Dan Fasilitas

No	Jenis pelayanan	Fasilitas
1	Pemeriksaan Umum	Bed periksa, AC, meja periksa, peralatan medis lengkap
2	Ruang Gigi	AC, meja periksa, peralatan medis lengkap, <i>dental chair, wastafel</i>
3	Ruang KIA	Bed periksa, AC, meja periksa, peralatan medis lengkap, USG, <i>wastafel</i>
4	Ruang Farmasi	AC, ruang tunggu, obat – obatan lengkap
5	RGD	Bed pasien, AC, meja periksa, peralatan medis lengkap, ruang tunggu, oksigen, ambulan
6	Labolatorium	AC, meja periksa, peralatan labolatorium lengkap, toilet, <i>wastafel</i>
7	MCU	AC, hasil pemeriksaan lab, hasil MCU dalam bentuk <i>hardcopy</i>
8	Khitanan	AC, celana sunat, bed pasien, ruang tunggu, obat - obatan

Sumber : Klinik Budi Luhur (2023)

Menurut data yang tertera pada tabel 1.2 jenis pelayanan dan fasilitas diatas Klinik Budi Luhur memiliki pelayanan dan fasilitas, Klinik Budi Luhur melengkapi setiap pelayanan serta berbagai fasilitas yang di sesuaikan dengan jenis pelayanan tersebut. Disamping itu pelayanan dan fasilitas yang dilakukan oleh Klinik Budi Luhur untuk meningkatkan kualitas pelayanan di segala bidang khususnya bidang bidang yang berhubungan langsung dengan dengan pasien dan memperkerjakan tenaga medis dan paramedis lama yang penuh pengalaman dengan tenaga baru yang kaya dengan ilmu pengetahuan.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas terdapat beberapa atribut terkait keluhan pelayanan yang diberikan pihak klinik seperti fasilitas seperti kurang dinginnya suhu AC dan kurangnya tempat duduk yang ada di ruang tunggu, sedangkan permasalahan pada kebersihan adanya noda kotor pijakan kaki, adanya sampah karena buang sampah sembarangan, dan tidak adanya pengharum ruangan. Sedangkan permasalahan pada pelayanan pada bagian farmasi lamanya waktu

penyerahan obat kepada pasien, sehingga membuat pasien menunggu dalam mengambil obat. yang dapat didefinisikan dengan benar sesuai dengan 5 dimensi *service quality*, sehingga metode *service quality* dianggap cocok untuk dapat menyelesaikan permasalahan terkait pelayanan yang ada. *Service quality* digunakan untuk mengukur tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang dirasakannya dan mereka harapkan. Metode *service quality* digunakan untuk mengetahui kebutuhan pasien Klinik Budi Luhur berdasarkan 5 dimensi *service quality* yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Nantinya dalam membandingkan antara harapan dan kinerja tercipta kesenjangan (*gap*), terdapat 5 *gap* yang dianggap dapat menjadi potensi permasalahan pada kualitas layanan jasa yaitu *gap 1* tentang *gap* antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*), *gap 2* tentang *gap* antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*), *gap 3* tentang *gap* antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*), *gap 4* tentang *gap* antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communication gap*), dan *gap 5* tentang *gap* antara jasa yang dipersepsikan dan jasa yang diharapkan. Dalam penelitian ini hanya dihitung nilai *gap 5* karena *gap 5* adalah *gap* antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan Pelayanan yang diterima (*perceived service*) yang digunakan untuk mengetahui selisih nilai antara tingkat harapan pasien terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien Klinik Budi Luhur. Karena dengan menggunakan *service quality* dapat diketahui apakah pihak manajemen sudah memberikan layanan sesuai kebutuhan pasien atau masih terjadi *gap* antara manajemen dan pasien.

Dalam perbaikan terhadap pelayanan pada Klinik Budi Luhur akan menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)*. Metode *QFD* merupakan sebuah metode yang menerjemahkan suara konsumen berupa kebutuhan-kebutuhan yang spesifik menjadi arah dan respon teknis. Suara konsumen tersebut didefinisikan pada matrix level pertama yaitu *House of Quality (HOQ)*. Atribut-atribut yang telah diperoleh dari pengolahan *service quality* akan digunakan untuk melengkapi metode *di HOQ*. *HOQ* digunakan untuk mengetahui secara rinci kebutuhan pasien dan menerjemahkan kebutuhan pasien menjadi spesifikasi teknis yang nantinya akan memberikan penyelesaian terhadap keluhan pasien. Pada *room*

voice of customer akan di isi berdasarkan nilai *service quality*. Pengaplikasian tersebut memungkinkan pihak Klinik Budi Luhur untuk mengetahui kebutuhan pasien dan prioritas perbaikan sehingga Klinik mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui informasi yang didapatkan dari *HOQ*. Dengan menggunakan *service quality* dan *HOQ* diharapkan dapat memberikan perbaikan mengenai kualitas pelayanan Klinik Budi Luhur serta memenuhi harapan pasien. Sehingga Klinik Budi Luhur mampu memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu. (Lestari et al., 2020)

Dalam penelitian ini, metode *SERVQUAL* merupakan suatu metode untuk mengukur tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang mereka rasakan dan mereka harapkan. Ada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* yang akan digunakan dalam pembuatan kuisisioner, kuisisioner ini terdiri dari 20 atribut pertanyaan yang sudah di klasifikasikan dan juga 2 skala diantaranya skala harapan yang bertujuan untuk mengetahui nilai harapan dari 20 atribut yang ada, skala persepsi dimana bertujuan untuk mengetahui nilai dari persepsi pelanggan untuk dapat menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Penyebaran kuisisioner disebarkan kepada pasien Klinik Budi Luhur yang sudah pernah melakukan kunjungan pengobatan setidaknya 3 kali kunjungan pengobatan. Dalam penentuan jumlah sampel yang diambil, peneliti menggunakan jumlah sebanyak 100 sampel. Peneliti dalam melakukan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* yang dimana responden memiliki ciri – ciri khusus. Sampel yang diambil disesuaikan dengan kriteria yang sudah ditetapkan yaitu kepada pasien Klinik Budi Luhur yang sudah pernah melakukan kunjungan pengobatan setidaknya 3 kali melalukan pengobatan di klinik budi luhur. Pada penelitian ini uji reliabilitas dilakukan dengan menyebarkan dua kuesioner, kuesioner pertama merupakan kuesioner utama, lalu kuesioner yang kedua memiliki atribut yang sama dengan kuesioner utama namun diacak dalam penomoran. Dalam menggunakan tes ini, peneliti menyiapkan dua buah tes dan diujikan pada responden yang sama. Perhitungan nilai ekspektasi merupakan hasil rata – rata dari kuisisioner pada skala ekspektasi seluruh responden. Sama hal nya dengan nilai persepsi juga merupakan hasil rata – rata dari kuisisioner pada skala persepsi seluruh responden. Total seluruh jawaban responden pada setiap

atribut lalu dibagi dengan jumlah responden yaitu sebanyak 68 responden. Sementara skor *GAP* didapat dari hasil rata – rata ekspektasi dikurang dengan hasil rata – rata persepsi. Analisis *gap 5* bertujuan untuk melihat *gap* disetiap atribut-atributnya, pengukuran *gap 5* sudah dapat mewakili *gap 1* hingga *gap 4*. Melalui *gap 5* nantinya atribut tersebut digunakan untuk mengisi *voice of customer* yang berada di *House of Quality*. Setelah dilakukan perhitungan nilai *gap* yang didasarkan pada dimensi *service quality*, langkah selanjutnya adalah melakukan analisis *Quality Function Deployment* (QFD). Matriks pertama *Quality Function Deployment* adalah *House of Quality* (HOQ). Langkah - langkah dalam pembuatan HOQ adalah dengan menentukan *voice of customer*, analisis *planning matrix*, menentukan *relationship matrix*, menentukan *correlation matrix* dan terakhir menentukan *importance of each characteristic*.

Pendukung sebelumnya dilakukan oleh Pradani (2020) dengan judul Implementasi *Quality Function Deployment* (QFD) Pada Proses Pelayanan Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Bunda Sidoarjo, dalam rangka untuk meningkatkan kualitas layanan rawat jalan yang ada pada rumah sakit umum Bunda Sidoarjo. Pendukung selanjutnya dilakukan oleh Nurul Maulana (2019) dengan judul Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dengan Metode metode *SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD), penelitian ini dilakukan karena adanya permasalahan kurangnya kualitas pelayanan yang ada di rumah sakit umum daerah. Dan pendukung selanjutnya dilakukan oleh Halim (2021) dengan judul Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dengan Integrasi *Service quality (SERVQUAL) Dan QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD), penelitian ini dilakukan untuk memperhatikan keinginan pelanggan dan berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan serta meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan permasalahan pada klinik Budi Luhur dalam meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan penelitian dengan judul “ Analisis peningkatan kualitas pelayanan unit rawat jalan dengan metode *SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) dalam upaya klinik budi luhur menjadi pilihan Masyarakat “ diharapkan bisa dapat

meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di klinik serta Klinik Budi Luhur menjadi pilihan Masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian yang telah diterangkan pada latar belakang, kita bisa mengidentifikasi masalah berikut :

1. Terdapat keluhan – keluhan yang cukup tinggi dari pasien Klinik Budi Luhur terkait pelayanan yang diterima.
2. Adanya permasalahan pada kualitas pelayanan yang menyebabkan turunnya pilihan Masyarakat tidak menjadikan Klinik Budi Luhur sebagai pilihan.
3. Klinik Budi Luhur ingin meningkatkan kualitas pelayanan dengan menurunkan tingkat keluhan pasien terhadap pelayanan Klinik

1.3 Rumusan Masalah

Dalam upaya untuk menjadikan Klinik Budi Luhur menjadi pilihan masyarakat, maka dari itu penulis dapat mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah terdapat perbedaan antara ekspektasi dan persepsi pasien pada pelayanan Klinik Budi Luhur?
2. Apa saja atribut yang memerlukan perbaikan pada kualitas pelayanan Klinik Budi Luhur berdasarkan analisa *Service Quality*?
3. Rekomendasi apa yang diberikan kepada pihak manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan analisis *House of Quality*?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah diperuntukan menghindari adanya penyimpangan atau memperluas cakupan subjek, sehingga penelitian lebih terfokus dan mudah di bahas, sehingga mencapai tujuan penelitian. Beberapa batasan masalah penelitian diantaranya sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya menggunakan *gap 5 dimensi pada service quality*.
2. Penelitian hanya menggunakan *House of Quality (HOQ)*.
3. Penelitian tidak membahas masalah keuangan.
4. Penelitian hanya dilakukan pada Kualitas Pelayanan Pasien rawat jalan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, yaitu :

1. Untuk Mengetahui *gap* antara kualitas pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan pasien dari masing-masing atribut berdasarkan metode *service quality*.
2. Untuk Mengidentifikasi atribut-atribut kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *service quality* yang dijadikan prioritas untuk meningkatkan kepuasan pasien Klinik Budi Luhur.
3. Untuk Memberikan rekomendasi perbaikan untuk memenuhi kepuasan pasien yang berdasarkan HOQ.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis
 - a) Memperluas pengetahuan dan keterampilan dalam bidang kualitas pelayanan khususnya dalam analisis *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*.
 - b) Meningkatkan keterampilan dalam merencanakan dan menerapkan kualitas pelayanan yang baik.
2. Bagi Pengusaha
 - a) Meningkatkan kualitas pelayanan melalui analisis *SERVICE QUALITY (SERVQUAL)* DAN *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)* sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menjadikan klinik menjadi pilihan masyarakat
 - b) Melakukan perbaikan terhadap pelayanan pada Klinik Budi Luhur akan menggunakan *Quality Function Deployment (QFD)* yang menerjemahkan suara konsumen berupa kebutuhan-kebutuhan yang spesifik menjadi arah dan respon teknis.
 - c) Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pasien.

3. Bagi Pembaca/Kampus
 - a) Sebagai referensi bagi para mahasiswa, peneliti, dan praktisi dalam mengembangkan kualitas pelayanan pada Klinik Budi Luhur.
 - b) Memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan pada Klinik Budi Luhur sehingga dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

1.7 Tempat Dan Waktu Pelaksanaan

Penelitian dilaksanakan pada Klinik Budi Luhur yang berlokasi di Cikarang Barat, dan penelitian ini dilakukan di bulan April - September 2023 yang berlokasi di daerah Cikarang Barat kabupaten Bekasi provinsi Jawa Barat.

1.8 Metode Penelitian

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan dengan cara pengamatan di lokasi Klinik Budi Luhur yang menjadi objek penelitian, dan untuk melakukan pengumpulan data dilakukan melalui observasi secara langsung, wawancara dengan pemilik Klinik serta melakukan dokumentasi.

1.9 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan skripsi yang baik, diperlukan sistem penulisan skripsi yang tepat. Sistem penulisan yang baik yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan akan berisikan penjelasan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang akan digunakan untuk penelitian, perancangan dan usulan dalam membuat penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian bab ini berisi tentang alur proses penelitian dan dilaksanakan dengan metode SERVICE QUALITY (SERVQUAL) dan *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD)*

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat tentang perhitungan data yang sudah didapat, sehingga dapat memperoleh hasil yang nantinya akan memperjelas tujuan penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bagian bab ini dijelaskannya tentang kesimpulan yang sudah diambil dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, analisis data dan yang dapat dibuat berdasarkan penelitian yang telah selesai.

DAFTAR PUSTAKA

Dalam bagian ini biasanya berisi daftar referensi acuan dalam penulisan, seperti buku, dan sumber-sumber penelitian lainnya.

LAMPIRAN

