

## ABSTRAK

RSUD Awet Muda Narmada merupakan salah satu rumah sakit yang memberikan jasa layanan kesehatan untuk masyarakat dan menjadi salah satu rumah sakit rujukan bagi pasien Covid-19 di daerah Lombok Barat. Semenjak pandemi Covid-19 yang terjadi sejak tahun 2020, rumah sakit menjadi salah satu fasilitas krusial yang sangat dibutuhkan dimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit menjadi terpengaruh. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memberikan rekomendasi atau usulan terkait peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan RSUD Awet Muda Narmada selama masa pandemi Covid-19.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *servqual*, model kano, dan *quality function deployment*. Metode *servqual* digunakan untuk mengukur tingkat kesenjangan antara harapan dan kepuasan masyarakat terhadap beberapa atribut layanan yang diberikan. Model kano digunakan untuk mengkategorikan atribut-atribut layanan yang dapat memuaskan masyarakat. Metode *quality function deployment* digunakan untuk merancang dan memperbaiki kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Data yang digunakan pada penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna jasa layanan rumah sakit.

Berdasarkan hasil dari penelitian mengenai rekomendasi atau usulan perbaikan kualitas layanan selama pandemi Covid-19 di RSUD Awet Muda Narmada diperoleh hasil negatif untuk semua atribut pada dimensi *servqual* yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan masyarakat dan memerlukan perbaikan atau peningkatan kualitas, atribut layanan yang memerlukan perbaikan atau peningkatan kualitas terdiri atas 22 atribut berdasarkan analisis menggunakan model kano. Tindakan yang dapat dilakukan dan perlu diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap 22 atribut tersebut yaitu dengan penambahan sistem pendaftaran secara *online* dan memberikan pelatihan untuk dokter, perawat, tim medis maupun non medis untuk meningkatkan kemampuan dalam melayani masyarakat.

Kata kunci: Kualitas layanan, *servqual*, model kano, QFD

## **ABSTRACT**

*Narmada Awet Muda Hospital is one of the hospitals that provide health services for the public and is one of the referral hospitals for Covid-19 patients in the West Lombok area. Since the Covid-19 pandemic that has occurred in 2020, hospitals have become one of the most needed crucial facilities where the quality of services provided by the hospital is affected. This research was conducted to provide recommendations or proposals related to improving or improving the quality of services provided by the Narmada Awet Muda Hospital during the Covid-19 pandemic.*

*The method used in this research is the servqual method, canoe model, and quality function deployment. The servqual method is used to measure the level of the gap between people's expectations and satisfaction with some of the service attributes provided. The canoe model is used to categorize service attributes that can satisfy the public. The quality function deployment method is used to design and improve service quality to meet community needs. The data used in this study were obtained from the results of distributing questionnaires to the public using hospital services.*

*Based on the results of research on recommendations or proposals for improving service quality during the Covid-19 pandemic at the Awet Muda Narmada Hospital, negative results were obtained for all attributes on the servqual dimension which indicated that the services provided were still not satisfying the public and needed quality improvement or improvement, requires improvement or quality improvement consisting of 22 attributes based on analysis using the canoe model. Actions that can be taken and need to be prioritized to improve the quality of service for these 22 attributes are by adding an online registration system and providing training for doctors, nurses, and medical or non-medical teams to improve their ability to serve the community.*

*Keywords:* *Quality of service, servqual, canoe model, QFD*