

ABSTRAK

Rumah Sakit Nasional Diponegoro merupakan rumah yang bergerak di bidang pelayanan dan jasa. Rumah Sakit Nasional Diponegoro dapat melayani mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan warga sekitar Universitas Diponegoro yaitu Kecamatan Tembalang, Semarang Selatan, Semarang Timur dan sekitarnya seperti Kota Semarang, Demak, dan Kendal. Berdasarkan hasil observasi atau atau survei pendahuluan dari sekian responden pasien instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro di temukan 4 kategori permasalahan. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui atribut-atribut apa saja yang mempengaruhi kepuasan pasien dan mengetahui aktivitas- aktivitas pelayanan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Nasional Diponegoro. Metode yang di gunakan pada penelitian ini adalah metode KANO, SADT, FMEA, CEA, dan QFD. Pengambilan data di lakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 responden dan wawancara kepada pihak internal Rumah Sakit Nasional Diponegoro. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini ialah pada metode KANO ditemukan 23 atribut pertanyaan masuk pada kategori *indifferent*. Pada metode SADT, FMEA, CEA, dan QFD bertujuan untuk mengidentifikasi aktivitas pelayanan dan mengidentifikasi tindakan perbaikan yang paling tepat untuk pelayanan instalasi rawat jalan di Rumah Sakit Nasional Diponegoro. Hasil yang didapatkan pada penelitian ini ialah rekomendasi perbaikan dari persyaratan desain yakni *man* dan *methods* yang menjadi prioritas pertama dikarenakan nilai indek DRj individu yang diperoleh sama besar dengan nilai 180 sehingga menjadi nilai tertinggi dibandingkan dengan persyaratan desain lainnya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan; Rumah Sakit; KANO; SADT; FMEA; CEA; QFD