

Analisis kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Ketergantungan Obat (RSKO) Jakarta = Analysis of service quality at Rumah Sakit Ketergantungan Obat (RSKO) Jakarta

Winarto, promotor

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=112213&lokasi=lokal>

Abstrak

Penulisan ini dilatarbelakangi oleh kondisi penyalahgunaan narkoba yang sudah semakin meluas baik itu dikalangan siswa Sekolah Dasar, mahasiswa, dan eksekutif muda yang tidak hanya terjadi di kota-kota besar tetapi sudah merambah hingga ke kota-kota kecil, bahkan juga daerah pedesaan. RSKO Jakarta sebagai salah satu institusi publik yang menyediakan pelayanan di bidang terapi dan rehabilitasi korban narkoba turut memberikan andil dalam upaya penanggulangan penyalahgunaan narkoba.

Peran konsumen sebagai pengguna layanan publik dalam transaksi layanan publik adalah kemampuannya menunjukkan kehendak, tuntutan, harapan serta penilaian kepuasan terhadap layanan publik. Permasalahan di dalam penulisan ini adalah sampai sejauh mana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh RSKO Jakarta kepada para pasiennya dan hubungan antara karakteristik pasien RSKO Jakarta dengan kualitas pelayanan pada RSKO Jakarta.

Berdasarkan pada latar belakang tersebut terdapat dua perumusan permasalahan yang mendasari kajian penulisan ini. Pertama adalah, bagaimanakah kualitas pelayanan pada RSKO Jakarta ditinjau dari aspek pelayanan yang diterima dan yang diharapkan pasien? Kedua Adakah hubungan antara karakteristik pasien dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan ?

Populasi penelitian ini adalah para pasien dan para pegawai RSKO Jakarta. Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuisisioner dan wawancara langsung dengan para pasien RSKO Jakarta. Analisis data menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data, penelitian ini menyimpulkan :

1. Kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Ketergantungan Obat (RSKO) Jakarta memperoleh nilai rata-rata sebesar -1,168 atau < 0 dan tingkat pemenuhan harapan atau tingkat kesesuaian hanya sebesar 70,31 %. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan pada RSKO Jakarta dinilai oleh responden masih belum memenuhi harapan pasiennya.
2. Karakteristik pasien seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, jenjang pendidikan, wilayah tempat tinggal dan pasien terakhir menggunakan napza memiliki korelasi dengan kualitas pelayanan pada RSKO Jakarta.

<hr>

The background of this writing is drug abuse condition progressively extend among student and the young executive which is not only happened in metropolis but till to small town, even though in rural area. RSKO Jakarta as one of public institution service providing in therapy and rehabilitate drug abuse give in the effort of addiction recovery.

Customer role in public service is ability to show wish, demand, expectation and also measuring public service. The problems in this writing are how far performance services quality of RSKO Jakarta and its relationship with characteristic factor.

According to that background, there are two problems base on this writing. First, how is the service quality at RSKO Jakarta evaluated from discrepancy between customer expectation and their perceptions ? Second, are there any relationship between patient characteristic and service quality of RSKO Jakarta ?

The population in this research is patients at RSKO Jakarta. The method of data collecting by using questionnaire and interview to the patient at RSKO Jakarta. Data analyzing use quantitative and qualitative description approach. Base on analyze above, this research conclude :

1. The service quality average value -1,168 or < 0 and performance of service quality 70,31 % at RSKO Jakarta. In this case, it indicates that the service quality at RSKO Jakarta do not satisfied the patient yet.
2. The patient characteristic such as age, gender, status, education, residence and using drug, have correlation with service quality of RSKO Jakarta.