

Analisis Kualitas Pelayanan Klinik Tumbuh Kembang RSIA Hermina Jatinegara Berbasis Importance Performance Matrix Tahun 2010

Dewi Yuliawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20303288&lokasi=lokal>

Abstrak

Kualitas merupakan inti keberlangsungan hidup rumah sakit. RSIA Hermina Jatinegara yang mempunyai letak strategis di Jakarta Timur dengan komposisi penduduk usia balita, anak dalam pertumbuhan dan wanita usia reproduksi sebesar 39,30% dapat menjadi pasar potensial bagi pengembangan Klinik Tumbuh Kembang. Peningkatan jumlah kunjungan tidak cukup memberikan kesimpulan bahwa pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Harus ada kajian akan nilai yang dianggap paling penting/dibutuhkan bagi pelanggan dan bagaimana penilaian kenyataan pelayanan yang diberikan. Desain penelitian berupa survei deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Data dikumpulkan dari kuesioner terhadap 97 responden pengguna layanan dan 26 responden penyelenggara layanan (pihak manajemen dan staf pelaksana Klinik Tumbuh Kembang). Analisis data kuantitatif secara univariat, bivariat dan multivariat dan pemetaan dalam Importance Performance Matrix.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik pengguna maupun penyelenggara layanan memberi nilai kenyataan layanan paling tinggi pada keramahan/ kesopanan petugas sedangkan paling rendah pada jumlah petugas. Harapan paling tinggi bagi pengguna pada kejelasan kesembuhan sementara harapan paling rendah pada kecepatan pelayanan. Bagi penyelenggara, harapan paling tinggi pada kejelasan informasi, kesembuhan pasien, manfaat dan rencana terapi, sementara harapan penyelenggara paling rendah pada penampilan fisik petugas. Pendidikan pengguna mempunyai hubungan bermakna dalam penilaian kualitas layanan sedangkan jabatan dan pendidikan penyelenggara mempunyai hubungan bermakna dalam penilaian kualitas layanan.

.....Quality is the key point of the sustainability of hospital institution. Location of RSIA Hermina Jatinegara in East Jakarta is very strategic. People composition in large number (39,30%) of growing children and woman in reproductive age could become potential market for the ?Growth & Development Clinic?. Growing number of customer visit is not enough to conclude that customer served in good service and meet customer expectation. So, it should be have evaluation of hospital performance and customer expectation. Research design method is conducted with the Quantitative Descriptive Analysis with cross sectional approach. Data collected from questionnaire of 97 customer and 26 local hospital staffs (Management staffs, Doctors and Physiotherapist). Data analysis is made through univariate, bivariate and multivariate analysis and map into Importance Performance Matrix.

The result shows that both of customer and provider have the same perception of the best hospital performance that is staffs courtesy while the lowest factor in hospital performance is not enough number of officers. The customer highest expectation is information of recovery while the lowest expectation is on the speed of services. The provider highest expectation are the clarify of information and recovery process and benefits and programme of therapy, while lowest provider expectation is officer personal appearance. As the result of bivariate and multivariate analysis show a significant correlation between educational customer, job and educational staffs in judge service quality.