

Analisis kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati dengan menggunakan pendekatan service quality (Gap 1-4) = Service quality analysis of outpatient installation at the Fatmawati Central General Hospital with using gap analysis approach (Gap 1-4)

Bayu Aryanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20514592&lokasi=lokal>

Abstrak

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati. Penelitian ini menggunakan pendekatan positivis dengan metode kuantitatif untuk menjelaskan penelitian mengenai kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan pada RSUP Fatmawati dengan menggunakan pendekatan gap 1-4. Peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan dari Valerie Zeithaml, Parasuraman dan Leonard Berry untuk mendukung proses analisis kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan Instalasi Rawat Jalan, RSUP Fatmawati. Hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan kualitas pelayanan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada gap 1 terjadi kesenjangan kualitas pelayanan dengan faktor yang paling dominan menyebabkan kesenjangan kualitas pelayanan adalah faktor orientasi penelitian. Sedangkan pada gap ke 2-4 terdapat hasil skor yang negatif yakni -0,60, -0,10, -0,10. Dimana faktor yang dominan menciptakan kesenjangan adalah kelayakan persepsi, standarisasi tugas, dan penetapan tujuan (gap 2), dan ketidakjelasan peran, konflik peran, teknologi, pegawai, pengawasan, kontrol yang diterima dan kerjasama (gap 3), serta komunikasi horizontal (gap 4). Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pengguna pelayanan.

.....In general, this study aims to determine the quality of outpatient installation services at the Fatmawati Central General Hospital. This study used a positivist approach with quantitative methods to explain research on the quality of outpatient installation services at Fatmawati Hospital by looking at aspects of the quality of services provided by internal employees with a gap 1-4 approach. The researchers used the theory of service quality from Valerie Zeithaml, Parasuraman, and Leonard Berry to support service quality that affects the quality of services provided by internal employees of the Outpatient Installation at Fatmawati Hospital. The results showed that the overall level of service quality indicated gap for what the employees have delivered. The results showed that at gap 1 the dominant factor could lead gap lies in the research orientation. And at gap 2-4 showed negative score which is 0,-60, -0,10,-0,10, which is the dominant factors that could lead the gap is the perception feasibility, task standarization, goal setting (gap 2), and ambiguity role, role of conflict, employee, technology, supervisory, control, and teamwork (gap 3), And horizontal communication (gap 4). This study indicates that the quality of internal services needs to be improved so that the quality of services provided can meet customer expectations.