

Gambaran kepuasan pelanggan internal IPSRS dalam pemeliharaan alat elektromedik di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon tahun 2003

Heru Purwanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78215&lokasi=lokal>

Abstrak

Terselenggaranya pelayanan kesehatan di rumah sakit sangat ditentukan oleh tersedianya sarana rumah sakit yang dikelola secara baik agar selalu laik pakai dan mampu menjamin pelayanan rumah sakit yang berkualitas.

RSUD Gunung Jati Kota Cirebon kelas B Pendidikan merupakan rumah sakit rujukan di wilayah Cirebon yang memiliki pelayanan kesehatan tingkat lanjut yang padat teknologi. Pengguna alat elektromedik mengeluhkan berlarut-larutnya proses perbaikan alat elektromedik yang rusak.

Menurut pihak rumah sakit tersebut, hingga saat ini belum pernah dilakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan internal IPSRS dalam pemeliharaan alat elektromedik di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon.

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran kepuasan pelanggan internal IPSRS dalam pemeliharaan alat elektromedik di RSUD Gunung Jati Kota Cirebon pada tahun 2003 dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Penelitian ini menemukan bahwa pelanggan internal IPSRS merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan IPSRS karena seringnya terjadi keterlambatan pelayanan perbaikan alat elektromedik yang dilakukan oleh IPSRS, hal ini terjadi karena pimpinan rumah sakit tidak mengalokasikan dana untuk IPSRS, sehingga IPSRS tidak mampu membeli spare part untuk mengganti alat elektromedik yang rusak. Selain itu jumlah tenaga yang hanya seorang dan jauh dari standar Depkes menyebabkan perbaikan tidak bisa cepat.Description of Internal Customer Satisfaction of IPRS on Maintaining The Electro Medical Tools in Hospital Gunung Jati, City of Cirebon 2003The running process of hospital services is highly determined by availability of hospital that is need to be managed properly so it always ready to use and is able to assure qualified hospital services.

General Hospital Gunung Jati of City of Cirebon is a B - Education Class is a referral hospital in Cirebon region that is provide advance health services and equipped it with high technology. The user of electro medical tools is complaining the prolonging process of repairmen of broken electro medical tool.

According to hospital party, up to at present there is no study about internal customer satisfaction of IPRS on maintaining electro medical tool in the General Hospital Gunung Jati, City of Cirebon.

In general, this research aims at getting description of internal customer satisfaction of IPRS on maintaining electro medical tool in the General Hospital Gunung Jati, City of Cirebon for the year 2003 by using

descriptive qualitative method.

This research found that the internal customer of IPRS is not satisfy the the service of 1PRS due to often delay of service on maintaining electro medical tool that is used by IPRS. This situation is happened due to the management of hospital did not allocated fund for IPRS, so IPRS could not purchase spare parts to replace a broken electro medical tool. Aside from that, the personnel is only one day very far to meet with standard of Department of Health and causing the repairmen could not faster.