

Strategi peningkatan mutu layanan Instalasi Dapur Pantry Rumah Sakit Ibu dan Anak Hermina Depok dengan mengutamakan pada faktor penampilan makanan, rasa makanan dan pelayanan makanan periode 2004-2007

Wiwik Dwi Arryani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78593&lokasi=lokal>

Abstrak

RSIA Hermina Depok merupakan rumah sakit swasta cabang dari Hermina Grup berusaha mengembangkan konsep hotel dan restoran dalam hal pelayanannya termasuk dalam pelayanan makanan. Konsep hotel dan restoran dalam pelayanan makanan tidak saja berorientasi pada cita rasa makanan tetapi juga pada penampilan makanan dan pelayanannya.

Dari hasil survai yang diadakan oleh Bagian Marketing pada periode Januari-Desember 2003, pihak manajemen belum merasa puas dengan penilaian pasien terhadap pelayanan makanan ditambah banyaknya komplain pasien sepanjang periode tersebut terhadap makanan, maka untuk menjalankan misi dan motto dari RSIA Hermina yang mengutamakan mutu dalam pelayanan akan sangat bermanfaat bila diadakan suatu operational research (penelitian operational) yang menganalisis faktor eksternal dan faktor internal dari Instalasi Dapur Pantry untuk perumusan strategi agar dapat meningkatkan mutu layanannya.

Metode penelitian operational ini secara deskriptif yang menganalisa secara kualitatif dan kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui faktor eksternal dan internal yang mempengaruhi upaya peningkatan mutu layanan pada Instalasi Dapur Pantry RSIA Hermina Depok serta merumuskan strateginya melalui tahap input (keinginan pasien, pendekatan konsep hotel dan restoran), tahap proses (analisa faktor eksternal dan internal) serta pada tahap output yang menghasilkan strategi.

Hasil penelitian didapat empat strategi yang masing-masing STRATEGI I yang terdiri dari optimalisasi sarana dan fasilitas yang tersedia, melakukan terobosan produk dan melakukan pengawasan dan pengontrolan mutu makanan, STRATEGI II yang terdiri dari kontrol kepuasan & komplain pasien, dan melakukan promosi produk, STRATEGI III yang terdiri dari profesionalisme SDM, meningkatkan kualitas mutu makanan dan meningkatkan pelayanan, STRATEGI IV yang terdiri dari melakukan efisiensi pembiayaan dan mengontrol ketepatan waktu pesanan makanan pasien.

Penelitian ini ditujukan untuk mendapatkan strategi yang layak sehingga untuk pemilihan prioritas strategi disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada. Sesuai dengan keinginan pasien, disarankan pihak manajemen RSIA Hermina Depok mendahulukan untuk memperbaiki faktor rasa makanan (Strategi III) yang mempunyai nilai kepuasan paling rendah dengan harapan dapat ikut mengangkat nilai kepuasan pada faktor lainnya yaitu pada peningkatan mutu makanan dengan jalan menyediakan bumbu secara terpisah, pendalaman keahlian teknik mengolah dan menyajikan makanan dan pengajuan trolley dengan pemanas.

The Improvement of the Service Quality on the Kitchen and Pantry Installation Specially in Appearance of Food, Taste and Services at RSIA Hermina Depok 2004-2007 RSIA Hermina Depok is one of the private hospital which is one of the branches of Hermina Group is trying to develop the hotel and restaurant concept in food and beverages service not only oriented in the taste of food, but also in the appearance of food and its services.

From the result of the survey held by The Marketing Department on January-December 2003 comes to conclusion that the management unsatisfied result from the patients judgment on the food and beverages service, which includes many complaints during those periods. Concerning with the issue, Hermina is now running the mission with its motto to make the quality of the service as its main priority. To achieve its mission it would be appropriate if Hermina provide an operational research that analyzes the internal and the external factors from its Kitchen and Pantry Installation, to come out with strategy to improve the quality of its service.

This operational research method descriptively analyze its quality and also quantity in order to find out internal and external factors that have an effect on the improvement of the service quality in the Kitchen and Pantry Installation at RSIA Hermina Depok and also the formulation the strategy through the input (base on what the patient wants), the hotel and restaurant concept, the process phase (analyze the internal and external factors) and also the output phase which formulated the strategy through the SWOT analyzing (Strength-Weakness-Opportunity-Threat).

The research comes out with four strategies, which are: Strategy I, to optimize the facility in The Kitchen and Pantry Installation, doing same break trough in products and food quality supervision control. Strategy II contains the satisfaction control from the complaint of the patients and product promotion. Strategy III is professionalism of the human resources, improving the food quality and services. Strategy IV is doing financial efficiency and also to make sure that patients get their order in time.

The means of this research is to formulate the decent strategy, to make the priority of the most suitable strategy considering the hospital situation and condition. According to the patients' request, it's recommended that the management of RSIA Hermina Depok put the improvement of food flavor (Strategy III) as their first objective which has the lowest level of satisfaction with hopes that it could improve the others satisfaction points such as in the improvement of the food quality by serving the food with the sauce and spices serve separately, improving the food cooking technique and the way to serve the food by using trolley with heater.

References: 32 (1986-2004)