

Desain Mutu Pelayanan Instalasi Rawat Inap RSUD Puruk Cahu dengan Metode Service Quality dan Quality Function Deployment Tahun 2017 = Design of Service Quality in Inpatient Department of RSUD Puruk Cahu with Service Quality and Quality Function Deployment Method 2017

Sri Paulina Riah Ukurta, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20455376&lokasi=lokal>

Abstrak

Meningkatkan mutu layanan pada Instalasi Rawat Inap sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan daya saing rumah sakit serta meningkatkan pendapatan bagi rumah sakit. Penelitian ini dilakukan sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pelayanan rawat inap di RSUD Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya Kalimantan Tengah dengan menggunakan metode integrasi Service Quality dan Quality Function Deployment.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa dimensi empati adalah dimensi dengan kesenjangan paling besar berdasarkan 26 kebutuhan pelanggan eksternal yaitu 100 orang pasien rawat inap dengan metode Servqual dan terdapat 8 aspek teknis pelayanan melalui kebutuhan pelanggan internal untuk menjawab kebutuhan pasien rawat inap tersebut.

Melalui desain House of Quality, maka didapatkan 5 aspek teknis prioritas yang perlu dilakukan oleh RSUD Puruk Cahu untuk meningkatkan mutu pelayanan di instalasi rawat inap yaitu peningkatan kerjasama dan komunikasi perawat, survei kepuasan pelanggan eksternal dan internal secara rutin, program interaksi dan evaluasi evaluasi rutin secara langsung antara manajemen dengan perawat, perbaikan fasilitas, pengadaan penunjang pelayanan dan ketersediaan obat serta pendidikan dan pelatihan rutin dan merata kepada perawat.

.....Improving the quality of services on Inpatient Department is essential to improve customer satisfaction, improve hospital competitiveness and increase hospital revenues. This research is conducted as an effort to improve the quality of inpatient service at RSUD Puruk Cahu of Kabupaten Murung Raya, Central Kalimantan by using integration Service Quality and Quality Function Deployment method.

From the research results obtained that the dimension of empathy is the dimension with the largest gap based on 26 needs of external customers that is 100 people inpatient with Servqual method and there are 8 technical aspects of service through internal customer needs to answer the needs of the inpatients.

Through the House of Quality design, five priority technical aspects needed to be undertaken by RSUD Puruk Cahu to improve the quality of service in inpatient department are increased cooperation and nurse communication, routine internal and internal customer satisfaction survey, interaction and evaluation program of routine evaluation directly between management and nurse, facility improvement, procurement service support and availability of drugs and education and training routine and evenly to the nurse.