

ABSTRAK

Saat ini yang menjadi tuntutan masyarakat adalah pelayanan yang berkualitas, termasuk pelayanan di bidang perumahsakit. Kualitas jasa merupakan bagian penting yang membedakan jasa pelayanan yang ditawarkan antara rumah sakit satu dengan yang lain. Rumah sakit selain dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas juga harus memberikan pelayanan yang professional yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui posisi produk pelayanan kesehatan di BKIA RSIS Jemursari dari dimensi Dabholkar yang meliputi aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah, dan kebijakan dengan menggunakan matriks posisi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan observasional dengan responden sebanyak 55 orang yang dilakukan pada bulan Mei- Juni 2010.

Analisis posisi produk pelayanan kesehatan dengan menggunakan matriks posisi berdasarkan penilaian dan harapan menunjukkan bahwa dimensi kualitas yang berada pada kuadran I (kinerja RS diharapkan pasien tapi pasien menilai negatif) berdasarkan aspek fisik adalah kelengkapan peralatan medis di ruang periksa; berdasarkan reliabilitas adalah ketepatan penentuan diagnosis penyakit; berdasarkan interaksi personal adalah kejelasan dokter dalam memberikan informasi tentang status kesehatan pasien dan kejelasan dokter dalam memberikan informasi tentang tindakan medis/jenis obat yang diberikan; berdasarkan pemecahan masalah adalah kemampuan dokter dalam memberikan solusi tentang keluhan pasien; dan berdasarkan kebijakan adalah kepastian keberadaan dokter di ruang periksa sampai jam pelayanan berakhir dan ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan (08.00-14.00).

Kesimpulan yang dapat ditarik adalah pelayanan kesehatan di BKIA RSIS Jemursari sebagian besar masih belum sesuai dengan harapan pasien sehingga perlu adanya upaya peningkatan mutu pelayanan.

Kata kunci: Penilaian, Harapan, Mutu layanan kesehatan, Dimensi Dabholkar, Matriks Posisi

ABSTRACT

Currently the demand of the people is a quality service, including service in the hospital. Quality of services is an important part that distinguishes between the services offered by the hospital with one another. Hospitals are required in addition to providing a quality service must also provide professional services in accordance with the wishes and desires of the community.

The purpose of this study was to determine the position of health care products in BKIA RSIS Jemursari from Dabholkar dimension that includes the physical aspects, reliability, personal interaction, problem solving, and policy by using the position matrix.

This study uses an observational approach with as many as 55 respondents who conducted in May-June 2010.

Analysis of the position of health care products by using the matrix positions based on valuation and expectations that dimension of quality that are in quadrant I (RS performance expected of patients but patients negative rate) based on the physical aspect is the completeness of medical equipment in the examination room; based on the determination of reliability is the accuracy of disease diagnosis ; based on personal interaction is the clarity of the doctor in providing information about the patient's health status and clarity of the physician in giving information about medical actions / types of drugs given; based problem solving is the ability of physicians to offer solutions on patient complaints, and is the certainty of the existence of policy-based physicians in the examination room until the hour of service ended and the accuracy of the implementation of the service time schedule (8:00 to 14:00).

Conclusions can be drawn is the health service in BKIA RSIS Jemursari remains largely in line with expectations of patients so that the need for efforts to improve quality of care.

Keywords: Assessment, Expectations, Quality health services, Dimension Dabholkar, Matrix Position