

**KESESUAIAN HARAPAN DENGAN KENYATAAN KUALITAS PADA
PELAYANAN DI KLINIK MATA RUMAH SAKIT SYARIF HIDAYATULLAH**

Diyanaawati (diyanawati_dh@yahoo.com)

Dr.dr. Supriyanto Sp.P, Mars

Program Studi Administrasi Rumah Sakit (S2), Universitas Esa Unggul Jakarta

ABSTRACT

Hospitals as health care providers, can not be separated from environmental influences or pressures that lead to a decrease in the number of patient visits. This study aims to obtain empirical evidence of conformity with the reality of the quality of service at Clinic Syarif Hidayatullah Hospital's Eye Specialist. The method used in this research is comparative research with observasional pre and post. The number of samples used are 75 respondents for the analysis of individual patient time horizon or one shoot study.

The results showed that the level of conformity between expectations with reality based on Cartesian priority diagram (quadrant A) to be handled immediately by the management of the dimensions of tangible quality, the priority to be improved is the waiting room that looks less comfortable, visible eye specialist eye examination room less comfortable and the hospital lacks a clear guide board in providing direction to patients; dimension of quality of reliability is the Registration Officer does not provide the registration information clearly and appropriately and the nurse is less dexterous in conducting preliminary examination of the patient's condition; dimension of responsiveness quality is most of the patients already feel fit between expectations with reality; the quality dimension of assurance is that the nurse does not always confirm the patient's name before entering the eye specialist's room; dimension of empathy quality is Registration officer not always be friendly when serve, Dimension of quality of service as a whole which must be priority that is quality of service of Empathy. Research implication, Syarif Hidayatullah Hospital should prioritize quality of service to customer / patient in giving service, assessed based on respondent's interpretation about the match between expectation with reality covering speed of officer in giving aid, availability of facility needed by patient and hospitality officer in giving service, these efforts can be done by including officers in training therapeutic communication mastery, costumer service and reward or punishment.

Keywords: Quality Dimension, Cartesian Diagram

KESESUAIAN HARAPAN DENGAN KENYATAAN KUALITAS PADA PELAYANAN DI KLINIK MATA RUMAH SAKIT SYARIF HIDAYATULLAH

Diyanaawati (diyanawati_dh@yahoo.com)

Dr.dr. Supriyanto Sp.P, Mars

Program Studi Administrasi Rumah Sakit (S2), Universitas Esa Unggul Jakarta

ABSTRAK

Rumah sakit sebagai institusi penyedia jasa layanan kesehatan, tidak lepas dari pengaruh atau tekanan lingkungan yang mengakibatkan penurunan angka kunjungan pasien. Penelitian ini bertujuan memperoleh bukti empiris kesesuaian harapan dengan kenyataan pada kualitas pelayanan di Klinik Spesialis Mata Rumah Sakit Syarif Hidayatullah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian komparatif dengan observasional pre dan post. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 75 orang responden untuk analisis atas individu pasien horison waktu atau one shoot study.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dengan kenyataan berdasarkan diagram kartesius prioritas utama (kuadran A) untuk ditangani segera oleh manajemen yaitu dimensi mutu bukti langsung, yang menjadi prioritas untuk diperbaiki adalah Ruang tunggu yang terlihat kurang nyaman, Ruang periksa klinik spesialis mata yang terlihat kurang nyaman dan Rumah sakit kurang memiliki papan petunjuk yang jelas dalam memberikan arahan kepada pasien; dimensi mutu keandalan adalah Petugas pendaftaran kurang memberikan informasi pendaftaran dengan jelas dan sesuai dan Perawat kurang cekatan dalam melakukan pemeriksaan awal keadaan pasien; dimensi mutu daya tanggap adalah sebagian besar pasien sudah merasa sesuai antara harapan dengan kenyataan; dimensi mutu jaminan adalah Perawat tidak selalu memastikan nama pasien sebelum masuk ke ruang spesialis mata; dimensi mutu empati adalah Petugas pendaftaran tidak selalu bersikap ramah saat melayan, Dimensi mutu pelayanan secara keseluruhan yang harus diprioritaskan yaitu mutu pelayan Empati. Implikasi penelitian, Rumah Sakit Syarif Hidayatullah hendaknya lebih mengedepankan mutu pelayanan terhadap pelanggan/pasien dalam memberikan pelayanan, dinilai berdasarkan interpretasi responden tentang kesesuaian antara harapan dengan kenyataan meliputi kecepatan petugas dalam memberikan pertolongan, ketersediaan sarana prasarana yang dibutuhkan pasien dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, upaya tersebut dapat dilakukan dengan cara mengikutkan petugas dalam pelatihan penguasaan komunikasi terapeutik, customer servis dan pemberian reward atau punishment.

Kata kunci : *Dimensi Mutu, Diagram Kartesius*