

Penilaian Kualitas Layanan Balai Pengamanan Fasilitas Kesehatan (BPFK) Medan Tahun 2017

Citaprasetya, Avida Anugraheni

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=130928&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK BPFK Medan bertugas mengamankan peralatan kesehatan salah satunya melalui kalibrasi alat kesehatan, berperan dalam Program Indonesia Sehat. Untuk menghadapi persaingan pasar, BPFK Medan perlu menentukan kebijakan strategi berbisnis dengan mengukur kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Pengukuran kualitas layanan penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dan Sigma-6. Target kepuasan pelanggan BPFK Medan pada tahun 2018 adalah 85%. Dengan penelitian yang menghasilkan kualitas dari layanan kalibrasi BPFK Medan secara rata-rata menurut persepsi konsumen berada di angka 4,017, rata-rata kualitas yang dirasakan oleh konsumen negatif, yaitu -0,983, dengan rata-rata nilai sigma 2,357 dan spesifikasi ideal konsumen yang terpenuhi rata-rata 80,347%. Maka, untuk memenuhi target, BPFK Medan masih perlu melakukan perbaikan. Dimensi pelayanan dengan nilai rata-rata persepsi, kualitas, sigma dan spesifikasi terpenuhi yang dirasakan oleh konsumen dari yang paling rendah adalah dimensi empati, daya tanggap, bukti fisik, keandalan dan jaminan kepastian. Peningkatan kualitas layanan sebesar 67,121% dapat dilakukan dengan memprioritaskan pada peningkatan kualitas dimensi empati dan daya tanggap. Kata Kunci: Kualitas Layanan, SERVQUAL, Sigma-6

The main job of BPFK Medan is to guarantee patient safety for health facilities by calibrating health tools, which contributed in Indonesia Sehat Program. To deal with market competition, BPFK Medan must determine the business strategy policy by assessing service quality given to consumer. This research was applying Six Sigma and SERVQUAL method to assesst service quality. In 2018, BPFK Medan set performance goal for Customer Satisfaction at 85%. This research found that service quality of calibration service in BPFK Medan equals to 4,017, average of perceived quality was -0,983, average of sigma level was 2,357 and criterion achieved was about 80,347%. To reach the performance goal, BPFK Medan must do some improvements. Service dimensions sorted by lowest average of perception value, perceived quality, sigma level and criterion achieved were empathy, responsiveness, tangibility, reliability and assurance. Service quality improvements could be obtained about 67,121% by improving dimensions of empathy and responsiveness as priority.

Keywords: service quality, SERVQUAL, six sigma