

Mutu Pelayanan di Unit Pelayanan Kesehatan Mata RSCM Kirana Berdasarkan The International Standard For Service Excellence (TISSE 2012)

Kadarwati, Sri Rahayu

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=130948&lokasi=lokal>

Abstrak

Tesis ini membahas tentang pengukuran Mutu Pelayanan di Unit Pelayanan Kesehatan Mata RSCM Kirana berdasarkan The International Standar For Service Excellence (TISSE 2012). Turunnya kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa ada faktor yang menyebabkan hal ini terjadi. Upaya evaluasi dilakukan melalui pendekatan standar TISSE 2012 untuk mengetahui secara lebih dalam permasalahan yang ada dan langkah-langkah upaya perbaikan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dan metode kualitatif dengan desain penelitian rapid assessment procedure (RAP). Metode kuantitatif deskriptif dilakukan terhadap hasil audit proses bisnis organisasi dan dokumen yang berkaitan serta gambaran kepuasan pelanggan. Sedangkan metode kualitatif dilakukan untuk menggali hubungan antara komponen policy, premises, product/service, proses dan people dengan kepuasan pelanggan, serta wawancara mendalam untuk mendapatkan informasi lebih dalam yang dibutuhkan. Hasil penelitian didapatkan bahwa skor audit adalah 605.15 (61%) dari total skor yang diminta oleh standar. Dari hasil total skor diketahui bahwa organisasi sudah mencapai level komitmen dalam pelayanan. Sedangkan capaian skor pada masing-masing komponen adalah 77.6 poin (73%) untuk policy, 55.62 poin (56%) untuk premises, 36.25 poin (36%) untuk produk, 73.75 poin (74%) untuk proses, 109.75 poin (55%) untuk people, 72.51 poin (73%) untuk pengukuran performa, dan 184.64 poin (62%) untuk hasil pengukuran. Komponen yang perlu mendapat perhatian dan prioritas dalam upaya perbaikan yaitu pada komponen produk, khususnya pada elemen tarif layanan yang merupakan capaian terkecil dari komponen produk. Setelah dilakukan analisa pareto terlihat selisih terbesar pada elemen umpan balik staf dan sistem saran pada komponen sumber daya manusia dengan skor selisih 35 poin dari semua selisih elemen yang diukur. Upaya perbaikan yang harus segera ditindaklanjuti yaitu memberikan kepastian produk yang dihasilkan adalah original, ketepatan waktu tanggap pada setiap pelayanan, pembaharuan dari setiap informasi yang akan di publikasi, penjelasan dan publikasi tarif layanan, program edukasi pasien yang dibutuhkan dan terkait dengan pelayanan mata, serta meningkatkan umpan balik staf dan sistem saran sebagai masukan dalam perbaikan dan peningkatan pelayanan. Hal-hal tersebut sangat berpengaruh pada kepuasan pasien dalam mendapatkan pelayanan di organisasi. Kata kunci: Standar TISSE 2012, service excellence, pengukuran mutu, kepuasan pelanggan

This thesis discusses the measurement of Quality Quality in Kirana's Eye Healthcare Unit based on International Standard for Excellence Service (TISSE 2012). The fall in customer satisfaction indicates that there are factors that make up for this. Evaluation efforts are conducted through the TISSE 2012 approach to find out more in depth what is there and remedial measures. This research uses descriptive quantitative research method and qualitative method by knowing procedure of rapid assessment procedure (RAP), descriptive quantitative method conducted to audit result. While the qualitative method is conducted to discuss the relationship between policy components, places, products /services, processes and people with customer satisfaction, as well as interviews to get the deeper information required. The results obtained that the audit score is 605.15 (61%) of the total score requested by the standard. From the total score results Found,

the organization has reached a level of commitment in service. While the scores for each component were 77.6 points (73%) for the policy, 55.62 points (56%) for the spot, 36.25 points (36%) for the product, 73.75 points (74%) for process, 109.75 points (55%) for people, 72.51 points (73%) for performance measurement, and 184.64 points (62%) for measurement results. Components that need attention and priority in effort improvements to the service component, service on the elements of service that is a classic achievement of the product component. After doing the analysis, you can choose different amounts for each element. Improvement efforts that must be followed up immediately are to provide certainty that the product is genuine, timely response to each service, update of any information to be published, explanation and publication of service tariff, patient education program needed and related to eye service, and increase staff and project feedback as inputs in service improvement and improvement. These things are very influential on patient satisfaction. Keywords: Standard TISSE 2012, service excellence, quality improvement, customer satisfaction.