

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FIKES

ANALISIS GAP (KESENJANGAN) KUALITAS PELAYANAN DI INSTALASI RAWAT JALAN RSPAD GATOT SOEBROTO JAKARTA TAHUN 2018

SRI ANTI OKTAVIANTI SAPUTRI

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=73973&lokasi=lokal>

Abstrak

Kesenjangan kualitas pelayanan dapat berpengaruh kepada kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan dan juga berpotensi mempengaruhi jumlah kunjungan pasien di masa yang akan datang jika tidak diatasi dengan serius. Untuk itu peneliti melakukan penelitian tentang analisis gap (kesenjangan) kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta Tahun 2018.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hasil analisis gap (kesenjangan) kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder serta teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan telaah dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terjadi dua kesenjangan pada Instalasi Rawat Jalan RSPAD Gatot Soebroto Jakarta yaitu kesenjangan antara spesifikasi layanan dengan penyampaian (gap 3) dan kesenjangan antara layanan yang dipersiapkan dan layanan yang diharapkan pelanggan (gap 5). Saran yang diberikan peneliti adalah membuat jadwal dokter pengganti, penambahan SDM, merubah jadwal praktek dokter dan beralih ke rekam medik elektronik.