

UPAYA PENCIPTAAN NILAI PADA PELAYANAN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH (RSUD) UNGERAN

VINDA DWI ERIYANTI – 25010115130243

(2019 - Skripsi)

Capaian kepuasan pelanggan rawat inap di RSUD Ungaran masih kurang dari 90%, menunjukkan RSUD Ungaran belum mencapai standar minimal dalam hal kepuasan pelanggan yang berarti RSUD Ungaran belum memberikan kinerja layanan yang berhasil memenuhi harapan pasien. Maka dari itu RSUD Ungaran harus memberikan pelayanan rawat inap yang bernilai dan mampu memuaskan pasien sejak sebelum, saat hingga setelah pelayanan rawat inap. Tujuan penelitian untuk menganalisis penciptaan nilai pada pelayanan rawat inap di RSUD Ungaran. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif analitik dengan metode in-depth interview yang dipilih berdasar teknik purposive sampling. Subjek penelitian merupakan Kepala Seksi Pelayanan Medik, Kepala Seksi Keperawatan, Kepala Ruang Rawat Inap dan Kasubag Umum Kepegawaian sebagai informan utama. Sedangkan informan triangulasi yaitu Dokter, Perawat dan Pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas Pre Service yakni layanan sebelum pemberian layanan kesehatan dan penentuan pelanggan belum mendukung upaya penciptaan nilai pelayanan rawat inap. Aktivitas Point Service yakni pelayanan tenaga medis serta pelayanan paramedik masih dinilai belum mendukung upaya penciptaan nilai. Aktivitas After Service yaitu metode dan prosedur pembayaran belum mendukung upaya penciptaan nilai pelayanan rawat inap. Aktivitas Support Service yakni pengelolaan sumberdaya manusia dan sumberdaya sarana prasarana belum memberikan dukungan terhadap upaya penciptaan nilai pelayanan rawat inap di RSUD Ungaran. Penelitian menyarankan manajemen untuk melakukan penelitian pasar, menentukan calon pasien, meningkatkan pelayanan tenaga medis dari segi aspek responsiveness dan empathy, meningkatkan pelayanan tenaga paramedik dari segi aspek responsiveness, assurance, dan empathy, serta meningkatkan prosedur pembayaran dari segi aspek responsiveness.

Kata Kunci: Penciptaan nilai, Rawat Inap, Kepuasan