

ABSTRAK

Firda Tara,2015.*Implementasi Manajemen Mutu Pelayanan Rumah Sakit Rahmn
Rahim Sukodono.*

Dalam persaingan bisnis semakin ketat dan signifikan, apalagi bisnis Rumah Sakit yang mana berlomba untuk memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam penelitian ini membahas tentang penerapan mutu pelayanan yang dilakukan di Rumah sakit. Bagaimana penerapan manajemen mutu pelayanan pada Rumah Sakit Rahman Rahim Sukodono? Apa saja faktor-faktor yang menghambat penerapan manajemen pelayanan Rumah Sakit Rahman Rahim Sukodono?. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yakni gejala keadaan yang memuat apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penggalan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penggalan data peneliti menemukan bahwa Rumah Sakit Rahman Rahim pelayanannya berorientasi pada kepuasan pelanggan, dengan memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan keinginan dengan biaya yang terjangkau. Pihak manajemen selalu melakukan evaluasi kinerja selama enam bulan sekali dan melakukan peningkatan kualitas pelayanan. Disisi lain mempunyai hambatan-hambatan yang mempengaruhi penerapannya antara lain: sering bergantian karyawan yang keluar masuk sehingga tidak efektif dalam penerapan mutu pelayanan, dan juga pemenuhan teknologi penunjang pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan tidak bisa dilakukan secara langsung karena terbentur dengan biaya yang dimiliki oleh pihak rumah sakit.

Kata kunci : Mutu Pelayanan