ABSTRAK

RIYA INDRI ASTUTI, 2016. ” *Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan di Parahita Diagnostic Center Cabang Sidoarjo”*

Dalam persaingan bisnis semakin ketat dan sisnifikan, apalagi bisnis labolatorium yang mana berlomba untuk memberikan kualitas pelayanan yang memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam penelitian ini membahas tentang pengembangan standar kualitas pelayanan di labolatorium. Bagaimana upaya peningkatan pelayanan manajemen di parahita diagnostic center cabang sidoarjo ?. kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebuthan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai variable sehingga gejala keadaan yang memuat apa adanya pada saat penelitian dilakukan. Penggalian data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penggalian data peneliti menemukan bahwa pelayanan yang menjadi komitmen manajemen parahita sudah memenuhi lima dimensi kualitas pelayanan disertai perbaikan terus menerus baik aspek fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati demi pemenuh kebutuhan dan kepuasan pelanggan (pasien). Serta terus mengalami peningkatan yang signifikan dalam pelayanannya, demi memenuhi kepuasan pasien. Disisi lain mempunyai hambatan-hambatan yang mempengaruhi penerapannya antara lain: sering berganti karyawan yang keluar masuk sehingga tidak efektif dalam pengembangan standar kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan tidak bisa dilakukan secara langsung karena terbentur dengan biaya yang dimiliki oleh pihak parahita.

Kata Kunci: pelayanan manajemen, peningkatan kualitas pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id