

Analisis Kualitas Pelayanan COVID-19 Rapid Test Antigen Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) Studi Kasus: Poliklinik Bukaka, Cileungsi, Bogor = Analysis of Service Quality for COVID-19 Rapid Test Antigen With Service Quality (SERVQUAL) and Importance Performance Analysis (IPA) Methods Case Study: Bukaka Polyclinic, Cileungsi, Bogor

Muhammad Awal Fakhnan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920559999&lokasi=lokal>

Abstrak

Poliklinik Bukaka merupakan klinik dari PT Bukaka untuk memberikan pelayanan kesehatan dan kecelakaan kerja bagi perusahaan dan juga pelayanan kepada masyarakat sekitar. Jenis layanan yang digunakan oleh poliklinik pada masa pandemi COVID-19 merupakan pelayanan rapid test antigen untuk karyawan dan tamu perusahaan yang ingin memasuki area lingkungan PT Bukaka dan juga melayani kepada masyarakat sekitar. Hal yang menjadikan kepuasan pelanggan/masyarakat sulit diwujudkan adalah seringkali persepsi petugas/produsen tentang harapan pelanggan/masyarakat tidak sejalan dengan apa yang diharapkan/dipersepsikan pelanggan/masyarakat. Dengan demikian perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan agar pelanggan merasa puas dan nyaman. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan klinik di Poliklinik Bukaka, Cileungsi, Bogor dengan metode SERVQUAL dan IPA.

.....Bukaka Polyclinic is a clinic from PT Bukaka to provide health services and work accidents for the company as well as services to the surrounding community. The type of service used by the polyclinic during the Covid-19 pandemic is a rapid antigen test service for employees and company guests who want to enter the PT Bukaka environmental area and also serve the surrounding community. The thing that makes it difficult for customer/community satisfaction to be realized is often the perception of officers/producers about customer/community expectations is not in line with what is expected/perceived by customers/society. Thus it is necessary to improve the quality of services provided so that customers feel satisfied and comfortable. This study aimed to determine the level of service quality of clinical services at the Bukaka Polyclinic, Cileungsi, Bogor with the SERVQUAL and IPA methods.