

Analisis Gambaran Peta Perjalanan Pasien di Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Kanker Dharmais Tahun 2014

Majid, Fitri Amalia Nur

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=107996&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang peta perjalanan pasien di pelayanan rawat jalan RS Kanker “Dharmais” pada tahun 2014. Dalam penelitian ini peneliti berusaha menemukan unit dengan variasi perjalanan pasien tertinggi dan mengidentifikasi faktor-faktor penyebabnya. Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif dan metode cross-sectional. Hasil penelitian ini menemukan bahwa variasi perjalanan pasien tertinggi berada di Instalasi Administrasi Pasien Jaminan (APJ) dengan faktor penyebab antara lain faktor program komputer penunjang, sumber daya manusia, infrastruktur hingga prosedur pelayanan. Penelitian ini juga menemukan bahwa variasi perjalanan pasien dapat mengurangi mutu pelayanan yang diberikan.

<div style="margin-bottom: 6px;"> </div><hr />The focus of this study is about outpatient journey of “Dharmais” Cancer Hospital in 2014. The purposes of this study are to find where the highest variation of patient journey is exists and to analyze the cause of the variation. This research is cross-sectional qualitative. The results of this research show that APJ Instalation is the unit with the highest variation of patient journey. Factors that causing it are software of computer to support the service, human resource, infrastructure, and service procedures. The researcher suggests that high variation of patient journey will reduce the quality of the service.