

Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien dinas pada pelayanan rawat jalan di RS. Polri Pusat RS.Sukanto th.2005

Simanjuntak, Maringan T.H.

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=12125&lokasi=lokal>

Abstrak

Latar Belakang Dalam menghadapi berbagai perubahan dan tantangan strategis yang mendasar baik internal maupun eksternal, maka pembangunan Nasional khususnya pembangunan Kesehatan harus dapat menjawab tantangan tersebut yang dijabarkan melalui visi Indonesia Sehat 2010. Lebih spesifik lagi dalam bidang pelayanan kesehatan visinya adalah Pelayanan Medik Prima 2010, dengan misi yang khusus mengenai perumahan sakitan adalah di antaranya "Mempersiapkan Sistem Rumah Sakit dan Sarana Kesehatan dalam Menghadapi Perubahan akibat Globalisasi dan Desentralisasi". Untuk turut mendukung tercapainya Misi tersebut Rumah Sakit di jajaran kesehatan Angkatan Darat melakukan pelayanan terhadap masyarakat umum dengan berpedoman kepada etika perumahan sakitan yang ada. Rumah Sakit Salak Bogor yang merupakan bagian dari Rumah Sakit di jajaran Angkatan Darat perlu menyusun perencanaan strategi untuk menselaraskan dengan Misi pemerintah tentang pelayanan Kesehatan. Tujuan Untuk keperluan penyusunan perencanaan strategi Rumah Sakit Salak Bogor periode 2006 – 2010 dilakukan penelitian dengan tujuan untuk menganalisis faktor – faktor yang berpengaruh baik eksternal maupun internal. Metode Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian operasional dengan deskriptif analitik melalui pendekatan kualitatif. Hasil Lingkungan eksternal, peluang : Politik, Ekonomi, Sosial, Demografi, Geografi, Pemasok dan Pelanggan, untuk Ancaman : Teknologi dan Pesaing. Lingkungan internal, kekuatan : Visi & Misi, SDM, Produk layanan, Pemasaran dan Keuangan, untuk kelemahan : Fasilitas Fisik, Organisasi dan Sistem Informasi. Pada formulasi strategi tahap input dengan matriks EFE dan IFE, tahap penentuan posisi dengan matriks IE Hold and Maintain dan matriks SPACE Competitive, selanjutnya dilakukan matching dengan pilihan strategi Product Development dan Market Penetration, pada tahap keputusan dengan QSPM nilai TAS tertinggi pada Product Development pilihan produk layanan Tim Ambulan Cepat. Kesimpulan Strategi terpilih yang direkomendasikan adalah Product Development dengan produk layanan Tim Ambulan Cepat.

Kata kunci : Rencana strategi, product development, Tim Ambulan Cepat

Background In the face of various elementary strategic challenges and as well as internal external changes, National development especially health development should be able to answer the challenges which is formulated by Indonesia Sehat 2010 vision. More specifically the vision of health service is Pelayanan Medik Prima 2010, with one of the special missions regarding hospital services "Drawing up Hospital systems and Health Media in the face of changes due to Globalization and Decentralization. In order to participate in achieving the mission, Salak Hospital Bogor as an integral part of the Indonesian Army Health services, carries out health services to the public based on conducts the existing ethics. As a consequence Salak Hospital Bogor has to set up a strategic planning. Objective A research on the internal and external influencing factors was done to formulate the Salak Hospital Bogor Strategic Planning for 2006 – 2010. Methods The research method taken is an operational research with descriptive analysis by qualitative approach. Results The external factors are, opportunity : politic, economics, social, demography, geography, customer and supplier. Threat : technological and competitor.

The internal factors comprise of Strength : mission and vision, human resources, service product, finance and marketing. Weaknesses : physical facility, organizational and information systems. The input stage of the strategic formulation uses EFE and IFE matrix, the determining stage of position Hold and Maintain with IE matrix, Competitive with SPACE matrix, further stage conducted by matching with strategy choice product development and market penetration, the decision stage uses QSPM with highest TAS value at product development is Rapid Team Ambulance. Conclusions The strategic recommended is product development with Rapid Team Ambulance. By implementing the selected strategy into the annual work plan, Salak Hospital Bogor will be able to improve his performance gradually and continuously. Keywords : Strategic plan, product development, Rapid Team Ambulance.