

Usulan Desain Cetak Biru Pelayanan Rawat Jalan Poliklinik Spesialis (JKN) di Rumah Sakit Hermina Bogor Tahun 2019

Candrawati, Nadya Mira

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=131994&lokasi=lokal>

Abstrak

Tidak sesuainya waktu tunggu rawat jalan di Poliklinik Spesialis RS Hermina Bogor dengan standar dapat mempengaruhi mutu unit dari sisi penyedia layanan, sedangkan dari sisi pasien akan menghambat proses pelayanan rawat jalan. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan usulan desain cetak biru layanan yang menggambarkan proses pelayanan rawat jalan pasien JKN, menganalisis titik-titik lamanya waktu tunggu rawat jalan, dan faktor-faktor penyebab lamanya waktu tunggu rawat jalan di Poliklinik Spesialis. Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode observasi (dari pasien datang mengambil nomor antrian hingga selesai mendapatkan obat atau tidak mendapatkan obat), telaah dokumen, dan wawancara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bottleneck paling besar yang menghambat proses pelayanan rawat jalan adalah saat pasien mengantre pendaftaran. Peneliti mengusulkan desain cetak biru layanan untuk pasien rawat jalan JKN sebagai upaya perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan.