Pusat Informasi Kesehatan Masyarakat >> S1 - Skripsi

Analisis Bentuk dan Implementasi Kebijakan Zero Complaint di Rumah Sakit Bhayangkara tk I R Said Sukanto Tahun 2012

Minarni, Gita Erysha

Deskripsi Lengkap: https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=82172&lokasi=lokal

---

Abstrak

Skripsi ini membahas mengenai bentuk kebijakan Zero Complaint serta implementasinya di Rumah Sakit Bhayangkara Tk I R Said Sukanto yang ditinjau dari kondisi lingkungan rumah sakit, hubungan antar unit rumah sakit, sumber daya rumah sakit, serta karakteristik dan kapabilitas Unit Humsar Dumas. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Hasil penelitian mengatakan bahwa dalam implementasi kebijakan Zero Complaint masih ada faktor yang belum mendukung terlaksananya implementasi kebijakan Zero Complaint. Faktor yang belum mendukung yaitu dari kondisi lingkungan rumah sakit, terdiri dari kendala sumber daya, sosio kultural, keterlibatan penerima program, dan infrastruktur, dari faktor sumber daya rumah sakit yaitu komitmen birokrasi, dan dari faktor karakteristik dan kapabilitas Unit Humsar Dumas yaitu keterampilan petugas, komunikasi dalam unit, kepemimpinan kepala unit, dan komitmen pelaksana. Meskipun demikian hasil implementasi kebijakan Zero Complaint sudah mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dan berhasil menciptakan perubahan yang lebih baik bagi rumah sakit baik secara internal dan eksternal.   <hr />This study is focusing on the Zero Complaint policy and its implementation in Bhayangkara Tk I R Said Sukanto Hospital. The study reviewed hospital environmental conditions, the relationships between unit in hospital, hospital resources, and characteristics and capabilities of Humsar Dumas Unit. This study is a descriptive qualitative research. The study revealed that there are several factors which are not supporting the implementation of Zero Complaint policy, which include human resources constraints, socio-cultural, the involvement of program beneficiaries from environmental condition factor, commitment of bureaucracy, personnel skills, communication within the unit, unit leadership, and executive commitment from characteristic and capabilities of Humsar Dumas Unit. Nevertheless the results of policy implementation Zero Complaint has reached a predefined goal and managed to create a better change for the hospital, both internally and externally.