

Evaluasi Kebijakan Pelayanan Pasien Rawat Jalan di RS Sentra Medika Cibinong

Mora, Rona

Deskripsi Lengkap: <https://lib.fkm.ui.ac.id/detail.jsp?id=82599&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK Rumah Sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan menjalankan tugas dan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kebijakan-kebijakan yang telah dituangkan dan ditetapkan oleh direktur. Kebijakan-kebijakan tersebut meliputi seluruh aspek kegiatan Rumah Sakit, baik aspek administratif maupun aspek pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan tersebut mempunyai fungsi dan tujuan sebagai pedoman pelaksanaan sehari-hari bagi seluruh staf Rumah Sakit dan pihak manajemen dalam menjalankan organisasi Rumah Sakit, sehingga diharapkan seluruh proses administrasi dan pelayanan kesehatan kepada masyarakat dapat dilaksanakan secara optimal. Penelitian kebijakan dalam hal ini sangat jarang dilakukan, pemahaman tentang analisis kebijakan tidak serta merta berkenaan dengan analisis untuk merumuskan suatu kebijakan, namun dapat juga berupa analisis tentang kebijakan. Untuk mengatasi keluhan pelanggan tentang kinerja pelayanan rawat jalan, maka sangat penting untuk dilakukan suatu analisa tentang isi, proses, hasil dan lingkungan kebijakan yang selama ini dijalankan di RS Sentra Medika Cibinong. Informan pada penelitian ini adalah para segenap jajaran manajemen meliputi jajaran dan staf pelaksana, maupun para pemberi layanan, antara lain dokter spesialis dan perawat. Desain penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat interpretatif, dan semua data yang disajikan dengan berbagai matriks. Dari hasil penelitian terlihat bahwa kebijakan yang saat ini dijalankan di RS Sentra Medika Cibinong belum berjalan secara optimal, dan harus mengalami perubahan di berbagai sistem, terutama pada sistem informasi manajemen rumah sakit dan sarana serta prasarana yang mendukungnya, serta perlu disusunnya dan dirumuskannya suatu kebijakan baru yang terpadu untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Instalasi Rawat Jalan. Diharapkan draft rekomendasi yang diberikan peneliti ini dapat menjadi masukan bagi pimpinan RS dalam membakukan suatu kebijakan pelayanan baru, untuk meningkatkan kualitas pelayanan Instalasi Rawat Jalan. Kata Kunci : Isi kebijakan, Proses kebijakan, Kinerja Kebijakan, Rekomendasi Kebijakan.

ABSTRACT Hospital as an institution of medical services has to carried out the job as a function based on the rule which has been declared and as on policy which is implemented on that place. The policies which has been implemented, including all the program, such as administrative or services program, has a function to give the best services to the people. The policy research has an important understanding to made some kind of analysis, such as analysis of (including policy contents, policy process, policy output, and policy recommendation), and analysis for. This research has some people to give the information about the services s all the management staff, incuding the front liner and all the physician. This research design is a qualitative method, with the variant interpretative, and all the data, describening by a matrix. The results from this research give some recommendation for the top management, which is can be implemented if there applicable, for example to improve the information system in the hospital. Keywords : policy contents, policy process, policy output, policy recommendation