## Universitas Indonesia Library >> Artikel Jurnal

## Rencana aksi pelayanan berkesinambungan rawat jalan dalam rangka meningkatkan citra RSUP Fatmawati

Andi Wahyuningsih Attas

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20439769&lokasi=lokal

\_\_\_\_\_\_

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rencana aksi pelayanan berkesinambungan di rawat jalan RSUP (Rumah

Sakit Umum Pendidikan) Fatmawati guna meningkatkan citra RS Fatmawati. Analisis dilakukan secara mikro

melalui wawancara pasien, manajemen, serta petugas kesehatan dan secara makro melalui analisis kebijakan. Hasil

menunjukkan bahwa kesenjangan pada pelayananan rawat jalan terdapat pada kesesuaian kualitas (kecepatan

layanan, kelengkapan obat, kenyamanan) dan komunikasi. Masalah ketidakpuasan yang terjadi di Fatmawati merupakan pengembangan dari akar masalah yaitu meningkatnya kunjungan pasien akibat sistem rujukan yang

tidak berjalan. Rencana aksi yang dirancang dibuat secara makro yaitu memperbaiki sistem rujukan dengan fokus

menyeimbangkan peran Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) dan juga

secara mikro melalui perbaikan internal RS.