

## 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 pelayanan 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.