

Usulan desain cetak biru pelayanan rawat jalan poliklinik spesialis (JKN) di Rumah Sakit Hermina tahun 2019 = The Proposal of service blueprint for specialist polyclinic (JKN) outpatient service at Hermina Bogor Hospital in 2019

Nadya Mira Candrawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20492696&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.

<hr>

The incompatibility of outpatient waiting time at the Specialist Polyclinic of Hermina Bogor Hospital with standards, can affect the quality of the unit from the service provider side, while from the patient side it will delay the outpatient service process. This study aims to obtain a design of service blueprint that describes the outpatient care process of JKN patients, analyze the touchpoints of long outpatient waiting time, and the factors causing the long waiting time for outpatient care at Specialist Polyclinic. The design of this study used a qualitative approach with direct observation (from patients arrived at hospital to pick up the queue number until they finished getting the drug or not), document review, and in-depth interviews. The results of the study show that the biggest bottleneck that inhibits the outpatient service process is when patients queue for registration. The researcher proposed a service blueprint design for JKN outpatients as an improvement effort to improve service quality.