

Analisis Kinerja Pelayanan Poliklinik Obstetri dan Ginekologi Dengan Metode Performance Prism di RSIA SamMarie Basra = Performance Analysis of Obstetric and Gynecology Polyclinic Services with Performance Prism Method at RSIA SamMarie Basra

Kristee Grace Sormin, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20506208&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Analisis kinerja pelayanan unit merupakan hal yang sangat penting bagi keberlangsungan operasional rumah sakit. Rumah sakit yang baik harus mencerminkan peningkatan atau pertumbuhan pelayanan dari satu periode ke periode berikutnya. Penelitian ini membahas analisis kinerja pelayanan Poliklinik Obstetri dan Ginekologi (Obgin) di RSIA SamMarie Basra dengan menggunakan metode Performance Prism. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan tujuan mendapat gambaran stakeholder satisfaction, stakeholder contribution, strategi, proses, dan kapabilitas melalui wawancara mendalam, observasi dan telaah dokumen. Subjek pada penelitian ini adalah seluruh stakeholder yang terlibat dalam Poliklinik Obgin yang terdiri dari investor, supplier obat, Kelompok Staf Medis Obgin, tenaga kesehatan terkait, dan pasien. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan masing-masing stakeholder terhadap kinerja Poliklinik Obgin belum maksimal karena sebagian besar keinginan dan kebutuhan stakeholder belum terpenuhi. Sementara kontribusi yang diharapkan rumah sakit dari segi pertumbuhan kunjungan dan loyalitas pasien Obgin belum terpenuhi. Sejumlah strategi poliklinik Obgin baik yang telah ada maupun yang dalam tahap perencanaan masih kurang mampu meningkatkan kinerja pelayanan karena proses dan pelaksanaannya belum maksimal seperti pada manajemen waktu petugas dan alur proses yang belum seragam. Sementara dari sisi kapabilitas, rumah sakit masih kurang dalam hal jumlah peraturan/kebijakan yang mengatur pelayanan dan jumlah SDM yang mumpuni. Secara keseluruhan analisis kinerja Poliklinik Obgin RSIA SamMarie Basra masih berada pada skala performa kurang. Analisis ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pihak manajemen rumah sakit untuk mengevaluasi, mengeksekusi, dan menentukan rencana kerja perbaikan kinerja pelayanan Poliklinik Obgin sehingga dapat meningkatkan pertumbuhan pelayanan.

<hr>

ABSTRACT

Analysis of unit service performance is very important for the sustainability of hospital operations. A good hospital must reflect the improvement or growth of services from one period to the next. This study discusses the performance analysis of the Obstetrics and Gynecology (Obgin) Polyclinic service at RSIA SamMarie Basra using the Performance Prism method. This type of research is a qualitative study with the aim of getting a picture of stakeholder satisfaction, stakeholder contribution, strategy, process, and capability through in-depth interviews, observation and document review. The subjects in this study were all stakeholders involved in the Obgin Polyclinic consisting of investors, drug suppliers, Obgin Medical Staff Groups, related health workers, and patients. The results of this study indicate that each stakeholder's satisfaction with the Obgin Polyclinic's performance has not been maximized because most of the stakeholders' wants and needs have not been met. While the expected contribution of the hospital in terms of growth in visits and loyalty of Obgin patients has not been fulfilled. A number of existing Obgin polyclinic

strategies and those in the planning stage are still unable to improve service performance because the process and implementation are not yet optimal as in the time management of officers and the process flow is not uniform. While in terms of capabilities, hospitals are still lacking in terms of the number of regulations / policies governing services and the number of qualified human resources. Overall performance analysis of the Obgin Polyclinic RSIA SamMarie Basra is still on the underperformance scale. This analysis is expected to be the basis for hospital management to evaluate, execute, and determine work plans for improving the performance of Obgin Polyclinic services so as to increase service growth.<i/>