

Analisis kinerja poli gigi rumah sakit pelabuhan Jakarta tahun 2003

Detya Fajar Sari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77549&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit sebagai suatu institusi pelayanan kesehatan masyarakat mempunyai berbagai sumberdaya yang kualitasnya sangat berperan dalam pelayanan tersebut. Keberhasilan pelayanan kesehatan yang bermutu ditentukan oleh berbagai faktor antara lain sumber daya manusia yang berkualitas, sarana dan fasilitas yang baik, kebijakan serta manajemen rumah sakit. Berbagai poliklinik di rumah sakit merupakan unit yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, termasuk di antaranya adalah poliklinik gigi. Untuk itulah diharapkan poliklinik gigi memiliki kemampuan guna menjalankan kegiatan tersebut secara baik bagi kepuasan pasien dan keuntungan rumah sakit.

Melihat dari menurunnya cakupan produksi tahun 2002-2003 menunjukkan adanya sesuatu yang harus ditemukan mengenai kinerja Poli Gigi Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Untuk itulah dilakukan penelitian ini, yakni agar diperoleh informasi tentang gambaran kinerja Poli Gigi Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

Janis penelitian ini adalah kualitatif dan dilakukan di Poli Gigi Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. Informan yang diambil berjumlah 19 orang meliputi pasien, perawat gigi (tekniker gigi), dokter gigi, penanggung jawab poliklinik, Ketua Komite Medik, Wakil Kepala Personalia dan Umum, Kepala Unit Pelayanan Pelanggan dan Pemasaran serta Kepala Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

Hasil penelitian berdasarkan wawancara mendalam dan FGD menunjukkan bahwa kondisi keuangan Poli Gigi Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta adalah sangat menguntungkan dan dari segi absensi dokter gigi dengan penilaian Six Sigma dinilai kurang baik.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penyebab utama kondisi diatas adalah sangat kurangnya kontrol dan evaluasi berupa lindakan konkrit untuk mengatasi masalah yang ada, dalam hal ini terpenting adalah mengacu kepada kepuasan pelanggan (pasien).

Penelitian ini menyarankan bahwa untuk meningkatkan kinerja poli gigi di Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta adalah perlunya meningkatkan kontrol dan evaluasi dari pihak pimpinan rumah sakit dengan pihak pelaksana sesuai dengan kondisi dan situasi di poli gigi tersebut.

Hospital as one of the formal institution for healthy public services has some of resources that quality should be number one. Reach by success of the service depend on all the factor such as human resources it self, good equipment and facilities and of course some policies and management of the hospital. The Polyclinic, especially tooth care, as one of prime product, which near with public service, should be, has something to public can count on it. That's why, good and satisfied services for public is should and it's a must. Because it will be one of important income for hospital it self.

Based on reported in 2002-2003, that product and the visitor saw that there's no some increasing number at Dental Clinic of RS. Pelabuhan. Of course, this fact has same reason, especially the quality working as one of the big question on it. This is the reason why it has to be research to find out the answer immediately.

The research will take as descriptions with quality approach to find out all the fact. There's 19 samples kind of people, such as, patients, nurse with special ability with tooth care, dentist, dental clinic care manager, Chief of Medical Committee, HRD Manager, Chief of Public Service for customer and marketing, and of course, Director of Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta.

The result, we can find that there's four items that could be prime indicator of dental clinic performance of Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta. And most of it - three of it - in-quality product.

The conclusion of the research that the major-cause of that problem is good communications such as there's no enough control from up to the bottom, and real evaluations to solve the problems. And of course this with in feels satisfied by public.

The suggestions will attendance on this research, such as raising dental clinic performance at Rumah Sakit Pelabuhan Jakarta and the COMMUNICATIONS as the result of this research. The entire if have to be adjusting with the hospital conditions.</i>