

## Pengembangan manajemen mutu pelayanan kesehatan penyalahgunaan narkoba di unit gawat darurat pada Balai Kasih Sayang Pamardisiwi Badan Narkotika Nasional

Simanungkalit, Bona, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77857&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi Badan Narkotika Nasional merupakan satu unit treatment and rehabilitation yang baru, sesuai dengan perkembangan dari sebelumnya yang hanya merupakan tempat rehabilitasi sosial saja. Sebagai suatu tempat pelayanan kesehatan dimana dengan terbentuknya unit gawat darurat yang relatif baru, maka dalam pelaksanaan sangat memerlukan suatu bentuk alur residen, alur administrasi dan keuangan serta standard operating procedures.

Dalam pembuatan alur pasien, alur administrasi dan keuangan serta standard operating procedures di unit gawat darurat Balai Kasih Sayang Pamardi Siwi Badan Narkotika Nasional dilakukan suatu action research dengan analisis data kualitatif. Tahapan dimulai dengan rencana (plan) yang berisi langkah pertama adalah identifikasi keluaran yang terbagi menjadi dua bagian, yaitu identifikasi keluaran internal dan identifikasi keluaran eksternal yang keduanya dikaitkan dengan kepuasan pelanggan, langkah kedua adalah gambaran proses saat ini yang berkaitan dengan alur residen maupun alur administrasi dan keuangan serta standard operating procedures. Langkah ketiga adalah pengukuran, yang diharapkan adanya suatu keluaran berbentuk daftar sebagai checklist di unit gawat darurat tersebut.

Serta langkah yang terakhir adalah analisa dan keseluruhan penelitian ini didapatkan dokumen yang dapat dipakai sebagai bahan pelaksanaan di unit gawat darurat, dan juga dilakukan suatu simulasi terhadap alur residen, alur administrasi dan keuangan serta pelaksanaan standard operating procedures

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah adanya pengembangan manajemen mutu sistim pelayanan kedaruratan, dengan adanya pengembangan tersebut pelanggan baik internal maupun eksternal mempunyai kesan yang sama yaitu merasa nyaman. Memang kalau kita melihat alur pasien maupun alur administrasi dan keuangan serta standard operating procedures belum sepenuhnya terlaksana.

Daftar bacaan : 29 (1991-2003)

*The Development of Quality Health Care Management Applied in Emergency Unit of Pamardi Siwi Rehabilitation Center of National Narcotics Board*  
Pamardi Siwi Rehabilitation Center of National Narcotics Board is a new treatment and rehabilitation unit, developed from the original social rehabilitation unit. As a new health care facility with emergency unit, it needs residential flow, administration and financial flow, and standard operating procedure.

To produce residential flow, administration and financial flow, and standard operating procedure, an action research was conducted with qualitative data analysis. First step of producing the above flows and SOP was identification of output consisted of identification of internal and external outputs, both were related to client

satisfaction. Second step was process description related to those flows. Third step was production of measurement in form of checklist of the emergency unit, The last step was analysis of overall study in form of document to be used as input for implementation in the emergency unit and simulation on residential flow, administration and financial flow, and standard operating procedure.

Conclusion of the study was the development of quality management of the emergency system. This development would allow both internal and external clients to have similar impression of comfortability. The residential flow, administration and financial flow, and standard operating procedure were not existed yet.</i>