

## Upaya peningkatan mutu pelayanan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo

Siti Mursifah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78497&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Untuk peningkatan mutu pelayanan di unit rawat jalan diperlukan pengelolaan terhadap mutu itu sendiri yang dapat digambarkan dalam struktur organisasi dan didukung dengan personil-personil yang berpendidikan, terampil dan mengerti akan arti peningkatan mutu.

Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo telah melakukan upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit kurang lebih sejak tahun 1990. Namun belum pernah dilakukan penelitian terhadap upaya-upaya tersebut sehingga kurang diperoleh informasi sebagai masukan dalam membuat perencanaan untuk upaya-upaya peningkatan mutu pelayanan selanjutnya.

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Data kuantitatif diperoleh dengan menggunakan lembar pertanyaan sedangkan data kualitatif diperoleh dengan wawancara mendalam.

Tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit terutama mutu pelayanan di unit rawat jalan.

Penelitian ini dilakukan di Unit Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo dengan sasaran personil-personil di unit rawat jalan, juga personil yang terkait dengan kegiatan di unit rawat jalan. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini berupa pendapat, persepsi dan harapan karyawan tentang struktur organisasi yang mengelola mutu pelayanan, motivasi karyawan dalam peningkatan produktifitas kerja, pendidikan dan keterampilan serta gaya kepemimpinan yang akan dikembangkan.

Saran-saran yang diusulkan antara lain :

1. Dibentuknya satu organisasi yang mengatur mutu pelayanan di rumah sakit.
2. Membuat program kerja upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit terutama di unit rawat jalan.
3. Meningkatkan kualitas tenaga dan menambah fasilitas yang lebih lengkap.
4. Meningkatkan motivasi karyawan agar produktifitas karyawan menjadi lebih baik lagi.
5. Melakukan pelatihan kepemimpinan bagi karyawan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk masukan dalam upaya peningkatan mutu pelayanan di unit rawat jalan Rumah Sakit Umum Daerah Pasar Rebo.