

Analisis Value Creation Process pada Program Layanan Kesehatan Gancang Aron di Rumah Sakit Umum Daerah Blambangan Kabupaten Banyuwangi Provinsi Jawa Timur = Analysis of the Value Creation Process in the Gancang Aron Health Service Program at the Blambangan Regional General Hospital, Banyuwangi, East Java

Nery Diana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920557600&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini mengkaji proses penciptaan nilai bersama pada program layanan kesehatan Gancang Aron di RSUD Blambangan Kabupaten Banyuwangi. Penelitian ini menggunakan pendekatan post-positivis dengan Teknik pengumpulan data kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses penciptaan nilai responsif di layanan Gancang Aron sebagai bagian dari peningkatan delivery layanan kepada masyarakat. Hasil dari penelitian ini adalah keseluruhan proses berjalan dengan cukup baik, namun masih ada beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya. Pada proses eksplisit yang terjadi adalah masyarakat dilibatkan dengan porsi sangat kecil akibat adanya gap pengetahuan mereka terkait system pelayanan kefarmasian, sehingga berdampak pada tidak adanya kontribusi langsung mereka dalam menciptakan sebuah nilai. Namun kondisi ini tidak meniadakan adanya aspek produksi atau desain bersama karena terdapat pihak eksternal yang turut memberikan pandangan responsif pada proses konsultasi terkait keamanan dan legal dari pelayanan Gancang Aron sendiri. Pada prosesnya berbagai actor bersepakat bahwa aspek responsive tidak hanya kecepatan, tapi juga menyangkup ketepatan dan kecermatan. Dimesni selanjutnya adalah proses implisit yang mana kontribusi tidak langsung masyarakat diproyeksikan melalui tingkat kepuasan mereka atas penggunaan layanan yang kemudian menjadi tolak ukur untuk melakukan konstruksi kembali layanan gancang aron. Terakhir untuk meningkatkan nilai responsive tersebut kritik dan saran yang masuk direspon oleh sebuah solusi agar layanan lebih baik.

.....This study examines the process of value co-creation in the Gancang Aron health service program at Blambangan Hospital, Banyuwangi Regency. This study uses a post-positivist approach with qualitative data collection techniques. This study aims to analyze the process of creating responsive value in Gancang Aron services as part of improving delivery services to the community. The result of this research is that the whole process went well, but there are still some shortcomings in its implementation. In the explicit process that occurs is that the community is involved in a very small portion due to a knowledge gap related to the pharmaceutical service system, so that it has an impact on the absence of a direct contribution to creating value. However, this condition does not negate co-design and co-production because there are external actors who also provide responses to consultations related to security and law of the Gancang Aron service itself. In the process, various actors agreed that the responsive aspect is not only speed, but also includes accuracy and precision. The next dimension is an implicit process which indirectly contributes to the service community through their level of satisfaction with use which then becomes a benchmark for reconstructing the gancang aron service. Finally, to increase the responsiveness value, incoming criticism and suggestions are responded to by a solution so that the service is better.