

Desain Cetak Biru Pelayanan Rawat Jalan Poli Umum Klinik Satelit UI Makara Depok saat Pandemi Covid-19 Tahun 2021 = Blueprint Service Design for General Polyclinic Outpatient Care at Makara UI Satellite during Covid-19 pandemic in 2021

Zahra Alyani Fauhan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920557688&lokasi=lokal>

Abstrak

Kepuasan pasien pelayanan rawat jalan poli umum akan mempengaruhi mutu pelayanan kesehatan pada fasilitas pelayanan kesehatan, tak terkecuali pada Klinik Satelit UI Makara Depok selama pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan desain cetak biru layanan terkait dengan gambaran alur pelayanan rawat jalan poli umum dan kendala yang terjadi dalam prosesnya serta hasil survey kepuasan pasien yang didapatkan. Desain penelitian ini menggunakan metode observasi pasien dengan pendekatan kualitatif, telaah dokumen, dan wawancara mendalam dengan para informan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlu adanya perbaikan pada tahap alur proses tertentu terutama dalam skrining di bagian pendaftaran. Peneliti membuat desain cetak biru layanan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan hasil kepuasan pasien di masa depan.

.....Patient satisfaction with general poly outpatient care will affect the quality of health services at health care facilities, including the UI Makara Depok Satellite Clinic during the Covid-19 pandemic. This study aims to obtain a service blueprint design related to the description of the general poly outpatient service flow and the obstacles that occur in the process as well as the results of the patient satisfaction survey obtained. The design of this study used a patient observation method with a qualitative approach, document review, and in-depth interviews with informants. The results of this study indicate that improvements are needed at certain stages of the process flow, especially in screening at the registration section. Researcher made a design of service blueprint as a consideration for improving patient satisfaction outcomes in the future.