

Perancangan Service Blueprint pada Layanan Kesehatan: Studi Kasus Pelayanan Rawat Jalan Eksekutif Rumah Sakit Pusat Otak Nasional = Designing Service Blueprint in Healthcare: Case Study of Executive Outpatient Service National Brain Center Hospital

Muhammad Azzamulhaq, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920565407&lokasi=lokal>

Abstrak

Rumah Sakit Pusat Otak Nasional (RS PON) Dr. Mahar Mardjono merupakan salah satu rumah sakit yang menjadi rujukan dalam menangani kasus saraf dan stroke di Indonesia. Terus meningkatnya jumlah pengunjung dari tahun ke tahun akibat dari semakin besarnya resiko stroke di kalangan masyarakat Indonesia menjadi faktor penyebab pentingnya memastikan layanan Rawat jalan Eksekutif RS PON dapat terus berkembang dan bisa menyesuaikan dengan kebutuhan dari penggunanya. Penelitian ini mencoba menemukan aspek yang memiliki peran besar dalam meningkatkan kepuasan layanan serta memberikan rekomendasi terhadap rancangan layanan Rawat Jalan Eksekutif RS PON. Perancangan layanan tersebut disusun menggunakan dalam bentuk service blueprint yang disusun oleh hasil analisis Quality Function Deployment yang terintegrasi dengan Service Quality dan Model Kano melalui survei yang dilakukan terhadap 133 pasien atau pendamping pasien rawat jalan Eksekutif RS PON. Dari analisis tersebut, ditemukan 11 atribut yang menjadi prioritas untuk ditranslasikan ke beberapa technical descriptors untuk mendapatkan strategi-strategi yang akan ditambahkan pada service blueprint. Pada penelitian ini, dirumuskan 8 technical descriptors sebagai strategi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan sebagiannya dapat ditambahkan pada service blueprint layanan kesehatan Rawat jalan Eksekutif RS PON.

.....National Brain Center Hospital Dr. Mahar Mardjono (RS PON) is a leading referral hospital for neurological and stroke cases in Indonesia. The increasing number of visitors year by year, driven by the growing risk of stroke among Indonesians, highlights the importance of ensuring that RS PON's Executive Outpatient Clinic services continue to develop and adapt to users' needs. This study aims to identify key aspects that significantly enhance service satisfaction and provide recommendations for designing services at the RS PON Executive Outpatient Clinic. The service design is developed in the form of a service blueprint, derived from the results of Quality Function Deployment analysis integrated with Service Quality and the Kano Model, based on a survey of 133 patients or patient companions of the RS PON Executive Outpatient Clinic. The analysis revealed 11 attributes that can be translated into several technical descriptors to develop strategies that are incorporated into the service blueprint. From this study, 8 technical requirements were formulated as strategies to improve user satisfaction, some of which can be added to the service blueprint for RS PON's Executive Outpatient Clinic healthcare services.