

Proses pelayanan prima di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan tahun 2012 = The process of prime services at Outpatient Unit in Persahabatan General Hospital year 2012

Margaretha, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330780&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang proses pelayanan prima di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Umum Pusat Persahabatan, agar rumah sakit dapat terus meningkatkan pelayanan sehingga menimbulkan dampak positif bagi citra rumah sakit sendiri. Dalam pelaksanaan proses pelayanan prima yang sesuai standart kepuasan pelanggan tidaklah mudah, dilihat dari segi input, proses dan outputnya. Setelah seluruh proses berjalan dengan baik barulah dapat terlaksana pelayanan prima. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara mendalam, observasi dan telaah data sekunder.

Penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di instalasi rawat jalan sudah berjalan dengan baik walaupun dalam proses pelaksanaannya belum berjalan secara optimal. Beberapa kekurangan dari segi jumlah sumber daya manusia, masih kurangnya sarana prasarana dan pelaku sistem informasi yang belum dapat mengintegrasikan sistem dengan baik dan jam buka pelayanan yang belum sesuai SOP. Tetapi sampai saat ini Instalasi Rawat Jalan terus melakukan perbaikan secara berkesinambungan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

.....This research described about the process of prime service at outpatient unit in Persahabatan General Hospital, thus this hospital can increase the service to establish positive impact for its image. It is not so easy to run the process of prime service which appropriate with the customers' demand, from input, process, and output stages. After finishing all the good process, the process of prime service will be run. This research used qualitative method with in-depth interview, observations and secondary data analysis.

This research described that the implementation of prime service at outpatient unit has been running very well even though it is still not achieving an optimum level. Some of lacks are human resources, facilities and actors information system that has integrated system well, and hours open service not follow the standard of procedures. In the mean time, this unit keeps trying to perform improvement continuously to increase the quality of services for customers.