

## Desain cetak biru layanan bedah elektif di Rumah Sakit Pondok Indah- Pondok Indah = Service blueprint design for elective surgery in Rumah Sakit Pondok Indah-Pondok Indah

Yanwar Hadiyanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20365215&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Telah dilakukan penelitian riset operasional, kualitatif untuk pembuatan desain cetak biru layanan bedah elektif di rumah sakit Pondok Indah – Pondok Indah. Tujuan penelitian ini adalah memetakan pengalaman pasien bedah elektif di RSPI Pondok Indah saat ini, mendesain cetak biru layanan pasien bedah elektif yang dapat menjadi pedoman dalam penyusunan perencanaan perbaikan mutu layanan, khususnya bedah elektif di RS Pondok Indah - Pondok Indah dan memberikan saran agar cetak biru layanan bedah elektif yang dihasilkan dapat diimplementasikan.

Hasil penelitian ini adalah peta pengalaman pasien bedah elektif dan cetak biru layanan bedah elektif yang masing-masing terbagi dalam 4 tahap yaitu rawat jalan, rawat inap pre-operasi, kamar operasi dan rawat inap paska-operasi. Peta pengalaman pasien bedah elektif di RS Pondok Indah- Pondok Indah memperlihatkan banyak potensi untuk memperbaiki proses khususnya dalam memperbaiki pengalaman pasien saat ini.

Cetak biru layanan bedah elektif yang dihasilkan merupakan masukan untuk memperbaiki pengalaman pasien di rumah sakit di mana penelitian ini dilakukan dan langkah-langkah pembuatan cetak biru ini dapat menjadi contoh bagi rumah sakit lain untuk mengelola pengalaman pasien dan pelengkap yang bermanfaat dalam pembuatan standar pelayanan kesehatan dalam pelayanan pasien yang berfokus pada pasien sesuai amanat dari Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tentang Rumah Rumah Sakit karena cetak biru ini memperhatikan semua aspek layanan dari sisi pasien maupun dari sisi semua pemberi layanan termasuk yang bukan dokter dan perawat.

.....This research is an qualitative, operational research to design service blueprint for elective surgery at the Rumah Sakit Pondok Indah - Pondok Indah. The purpose of this study was to map the current experience of elective surgery patients in Pondok Indah RSPI, to design service blueprint for elective surgery patients which would be a guide in the preparation for the hospital in the planning process of service quality improvement, particularly in elective surgery in Pondok Indah Hospital and provide suggestions to the management for this service blueprint of elective surgery produced can be implemented.

The results of this study are elective surgical patients experience maps and service blueprint for elective surgery which both are divided into 4 stages outpatient, inpatient pre - surgery, operating room and post - operative hospitalization. Surgical patients experience maps in Pondok Indah Hospital - Pondok Indah shows a lot of potential for improvement in process especially in improving the current patient experience. Service blueprint for elective surgery has provided an input to improve the patient experience at the hospital where the study was conducted and the steps to create this blueprint can be an example for other hospitals to manage patient experience and a useful complement to standard-setting in patient care according to the mandate of the Indonesia Law Number 44 of 2009 regarding Hospital, because this blueprint considers both aspects of the service, patient and providers perspective, including those who are not physicians and nurses.