

## Jurnal ARSI : administrasi rumah sakit Indonesia

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20439767&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

penelitian ini bertujuan untuk mengetahui rancana aksi pelayanan berkesinambungan di rawat jalan RSUP (Rumah Sakit Umum Pendidikan) Fatmawati guna meningkatkan citra RS Fatmawati. analisis dilakukan secara mikro melalui wawancara pasien, manajemen, serta petugas kesehatan dan secara makro melalui analisis kebijakan. hasil menunjukkan bahwa kesenjangan pada pelayanan rawat jalan terdapat pada kesesuaian kualitas (kecepatan layanan, kelengkapan obat, kenyamanan) dan komunikasi. masalah ketidakpuasan yangh terjadi di RS Fatmawati merupakan pengembangan dari akar yang dirancang dibuat secara makro yaitu memperbaiki sistem rujukan dengan fokus menyeimbangkan peran Uaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan juga secara mikro melalui perbaikan internal RS.