Universitas Indonesia Library >> Artikel Jurnal

Analisis gambaran peta perjalanan pasien di pelayanan rawat jalan RS Kanker Dharmais tahun 2014

Fitria Amalia Nur Majid

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20439789&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang peta perjalanan pasien di pelayanan rawat jalan RS Kanker ?Dharmais? pada tahun 2014. Dalam penelitian ini peneliti berusaha menemukan unit dengan variasi perjalanan pasien tertinggi dan mengidentifikasi faktor-faktor penyebabnya. Penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif dan metode cross-sectional. Hasil penelitian ini menemukan bahwa variasi perjalanan pasien tertinggi berada di Instalasi Administrasi Pasien Jaminan (APJ) dengan faktor penyebab antara lain faktor program komputer penunjang, sumber daya manusia, infrastruktur hingga prosedur pelayanan. Penelitian ini juga menemukan bahwa variasi perjalanan pasien dapat mengurangi mutu pelayanan yang diberikan.