Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Analisis persepsi pasien Instalasi Rawat Inap A terhadap pelayanan di RSUPN-CM

I Ketut Kardhana, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20450046&lokasi=lokal

---

Abstrak

Program Perusahaan Jawatan (Pcrjan) RSUPN-CM Jakarta, mulai dilaksanakan awal Januari 2002. RSUPN-CM adalah ruah sakit rujukan nasional yang telah dikembangkan menjadi rumah sakit Petjan. Perusahaan Jawatan adalah suatu bentuk badan usaha yang independent, dan dapat mengelola penerimaan dan pengeluarannya sendiri tanpa subsidi dari Pemerintah.

Rumah sakit, merupakan salah satu indusrih sosial yang memberikan pelayanan kesehatan. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, rumah sakit harus menjadi industri yang bersifat padat karya, padat modal serta padat ilmu dan teknologi. Pelayanan kesehatan yang efiktif dan efisien, diharapkan akan memberikan pelayanan yang paripurna kepada masyarakat.

Persaingan nzmah sakit dalam memperebutkan pasar pelayanan keschatan, menipakan hal yang mendasar dan sangat mendesak Kondisi ini lebih disebabkan karena banyak didixikannya rumnah sakit baru, kesadaran masyarakat akan pentingnya anti kesehatan, keinginan masyarakat untuk memperoleh penanganan kesehatan dengan teknologi yang mutakhir seria keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang paripurna.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoLeh gaznbaran dan mengukur indikator kineia pelayanan medik. dan Lingkungan rumah sakit seria untuk mengetui faktor-faktor yang bcrpenganih terhadap keinginan konsumen terhadap jasa pelayanan di RSUPN-CM, dalam rangka untuk meneapai tujuan RSUPN-CM sesual dengan visi dan misinya, menjadi rumab sakit pendidikan bermutu ASEAN tahun 2003 dan bermutu ASIA PASIFIK tahun 2015.

Hasil utama dari penelitian ini adalah. beh untuk pelayanan dokter dari responden untuk semua kelas, elemen yang mendapat tanggapan positif adalah penampilan dokter cukup rapi, pengobatan cukup manjur dan dokter yang ramah. Sedangkan penilalan terhadap pelayanan perawat dan responden untuk semua kelas, Elemen yang memperoleh penilaian yang baik yaitu pelayanan perawat cukup terampil, instruksi perawat terhadap pesien cukup jelas Serta penilaian tertinggi terhadap fasilitas rumah sakit untuk semua kelas yaitu, tarif dari layanan rumah sakit sedang, baru kemudian menyusul elemen penting berlkutnya seperti rumah sakit cukup tenang dan mutu penyajian makanan yang balk serta faktor keamanan cukup aman.

Begitu pula dengan kinerja dokter, behwa dokter hanya datang memeriksa pasien kadang-kadang, ini berarti bahwa manajemen kinerja dokter belum dilaksanakan dengan optimal, serta penjelasan dokter (inform consend) belum sepenuhnya dijalankan dengan baik.

Berdasarkan hasil peneitian ini disarankan untuk mengadakan evaluasi indikator mutu pelayenan medik, Perawat dan Penunjang di RSUPN-CM, peran Komite Medik ditingkatkan sesuai dengan fungsinya sehingga setiap tindakan medik sudah sesuai dengan rtandwd opemlkin procedure (SOP) yang berlaku. Dan meningkatkan kualitas SDM karyawan RSUPN-CM secam menyeluruh sesuai dengan fungsi dan kebutuhannya dalam rangka mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.