

Analisis Kinerja Layanan di Rumah Sakit Kelas D Pemda DKI Jakarta = Analysis of Service Performance at DKI Jakarta Government Class D Hospital

Dessy Aryani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920530368&lokasi=lokal>

Abstrak

Kinerja suatu organisasi dapat dinilai dengan melakukan evaluasi terhadap indikator kinerja yang telah ditentukan melalui pendekatan struktur/input, proses, dan output. Penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja kualitas layanan terhadap 15 RSUD Kelas D PEMDA DKI Jakarta tahun 2016 yang meliputi aspek input; jumlah SDM, anggaran, sarana prasarana, dan standar prosedur yang ada, aspek proses; tingkat efisiensi dan pelaksanaan standar prosedur, dan aspek output: rasio pendapatan terhadap biaya operasional, BOR, dan kepuasan pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dan kualitatif terhadap 6 informan. Data primer diambil melalui wawancara mendalam dengan menggunakan kuesioner, sedangkan data sekunder diambil dari laporan Dinkes DKI Jakarta dan monev Bappeda. Penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah SDM masih belum mencukupi terutama jumlah apoteker dan tenaga non-kesehatan. Sarana prasarana juga belum sepenuhnya terpenuhi. Metode berupa standar prosedur sudah disediakan dan pelaksanaannya sudah dilakukan, terutama dikarenakan sedang dilakukan proses akreditasi RS oleh KARS. Tingkat efisiensi anggaran masih belum tercapai di seluruh rumah sakit. Pada aspek output berupa rasio pendapatan terhadap biaya operasional dan BOR masih kurang baik sedangkan kepuasan pasien terhadap seluruh rumah sakit sudah baik.

.....The performance of an organization can be assessed by evaluating the predetermined performance indicators through structural approaches/inputs, processes, and outputs. This research is to measure service quality performance to 15 local government DKI Jakarta class D hospitals in 2016 covering input aspect: number of human resources, budget, infrastructure and standard process. process aspect: efficiency level and standard procedure implementation, and output aspect: The ratio of income to operating costs, BOR and patient satisfaction. The research method used is quantitative and qualitative to. Primary data was taken through in-depth interviews using questionnaires to 6 informants, while secondary data were taken from Dinkes DKI Jakarta and Bappeda monev reports. This study shows that the number of human resources is still not sufficient, especially the number of pharmacists and non-health workers. Facilities have not been fully met. The method of standard procedure has been provided and the implementation has been done, mainly due to the process of accreditation of hospitals by KARS. The level of budget efficiency has not been achieved in all hospitals. In the output aspect of the ratio of income to operational costs and BOR is still not good while patient satisfaction to all hospitals is good.