

## Evaluasi kualitas pelayanan RSUD di Propinsi Sumatera Barat dengan indikator klinis dan organisasi

Niken Tri Utami, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72862&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Dalam menghadapi era global, rumah sakit di Indonesia menghadapi tantangan untuk bersaing dengan rumah sakit lain, antara lain persaingan dalam menjaga dan meningkatkan mutu pelayanannya.

Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, diperlukan adanya indikator yang dapat dikelompokkan kedalam indikator klinis dan indikator organisasi. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Untuk pengumpulan data, khususnya yang berhubungan dengan indikator klinis dan indikator organisasi, menggunakan instrumen penelitian, wawancara dengan pihak yang terkait di RSUD, dan melakukan studi dokumentasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis indikator klinis dan indikator organisasi yang dapat dipakai untuk mengevaluasi kualitas pelayanan RSUD. Dari wawancara dengan pihak yang terkait yaitu Direktur, Kepala Tata Usaha, Kepala Subbag Kesekretariatan, Kepala Subbag Keuangan, Komite medik, Kepala Rung Rawat Inap Kebidanan dan Anak/Perinatologi, didapatkan unsur-unsur yang dapat dikelompokkan kedalam indikator klinis dan indikator organisasi.

Dari hasil penelitian diperoleh indikator klinis yang dapat dipergunakan pada kelompok pelayanan ibu melahirkan dan bayi neonatal (AKIP, AKIE, AK3 baru lahir dengan  $BB \leq 2000$  gram), dan indikator organisasi yang dapat dipergunakan untuk mengukur produktivitas RSUD (BOR, kunjungan optimal pasien), efisiensi dengan mengadakan pengukuran terhadap ALOS, mutu layanan dengan pengamatan terhadap pengelolaan keluhan/kepuasan pasien RSUD dan NDR.

Kesimpulannya, dengan adanya indikator klinis dan indikator organisasi, dapat dipakai untuk mengevaluasi kualitas pelayanan RSUD sebagai upaya koreksi dan peningkatan kualitas pelayanan RSUD di Propinsi Sumatera Barat.

Daftar Pustaka : 31 buku (1986-2001)

<hr><i>Evaluating of the General District Hospital's Service Quality in West Sumatera Province

In facing the globalization era, hospitals in Indonesia are facing challenges in competing with other hospitals, such as competition in maintaining and improving the service quality.

To evaluate the service quality, clinical and organization indicators are needed. This research is using qualitative and exploration approaches. To collect the data, specifically which refers to clinical and organization indicators, the writer uses research instrument, interview the resource persons of the General

District Hospital, and applies documentation studies.

The purpose of this research is to analyze clinical and organization indicators that can be used to evaluate the service quality of General District Hospital. The writer is able to get some elements that can be put in clinical and organization indicator from the interviews with the management of the hospital; they are the Director, Head of Administration, Head Department of Secretarial, Head Department of Finance, Medical committee, and chief of Perinatology ward.

From the result of the research, the writer is able to get clinical indicator that can be used in the group of giving birth mother and neonatal baby services (AKIP, ANTE, AKB newborn BB  $\leq$  2000 gram), and organization indicator that can be used to measure the productivity of General District Hospital (BOR, patients optimum Visits), efficiency by measuring ALOS, service quality by observing the management of the hospital patients complaints/satisfaction and NDR.

The conclusion is, if there are clinical and organization indicators, they can be used to evaluate the service quality of general District Hospital as a correction and an improvement of the General District Hospital in West Sumatera Province.

Reference: 31 (1986 - 2001)