https://digilib.esaunggul.ac.id

SUMMARY

TINJAUAN MUTU PELAYANAN PENDAFTARAN PASIEN BPJS KESEHATAN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT BHAKTI MULIA TAHUN 2016

Created by YONI EKA SAPUTRI

Subject : PELAYANAN, PASIEN, RAWAT JALAN

Subject Alt : SERVICE, PATIENTS, OUTPATIENT

Keyword : : mutu pelayanan;pendaftaran rawat jalan;pasien bpjs

Description :

Setiap pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit berusaha memperbaiki pelayanannya dengan cara meningkatkan mutu pelayanan yang memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap pasien. Tuntutan pasien akan pelayanan yang efektif, efisien, serta memuaskan semakin populer, dapat dilihat pasien tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama, dan ketidakramahan petugas dalam melayani pasien. Perlu direspon dan dipenuhi keinginan-keinginan tersebut oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, agar instansi tersebut memiliki citra baik dan tercapainya mutu pelayanan yang baik. Berdasarkan observasi awal, masih ditemukannya pembuatan SEP secara manual, sehingga petugas pendaftaran harus membuat ulang SEP tersebut untuk persyaratan klaim pasien peserta BPJS kesehatan. Hal ini tentu tidak efektif dan efisien dalam pencapaian mutu pelayanan. Masih ditemukannya petugas yang merangkap pekerjaan lainya. Tujuan penelitan ini adalah mengetahui mutu pelayanan pendaftaran pasien BPJS rawat jalan dilihat dari aturan, keterampilan dan kemampuan, sarana prasarana, dan pembagian kerja petugas penfaftaran di Rumah Sakit Bhakti Mulia tahun 2016. Apabila keempat faktor tersebut masih ditemukan masalah, maka pelayanan tersebut belum dapat dikatakan bermutu baik. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Untuk teknik analisa data menggunakan analisis deskriptif yaitu memaparkan hasil-hasil yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Penelitian ini dilakukan di pendaftaran pasien BPJS rawat jalan Rumah Sakit Bhakti Mulia. Berdasarkan hasil penelitian di Rumah Sakit Bhakti Mulia diketahui bahwa petugas belum melakukan SPO yang ditetapkan, sarana dan prasarana yang digunakan masih ditemukan masalah, sumber daya manusia sudah bekerja dengan baik dilihat dari waktu pelayanan pendaftaran pasien, serta pembagian tugas masih ditemukan petugas yang merangkap pekerjaan lainya. Dari keempat faktor tersebut masih ditemukan adanya permasalahan, maka pelayanan tersebut belum dapat dikatakan bermutu baik.

Contributor : Ranny Juliandini Ulfah Amd. PK

Date Create : 22/09/2016

Type : Text

Format : PDF

Language : Indonesian

Identifier : UEU-Undergraduate-201336011

Collection : 201336011

Call Number : 36-2016-S043

Source : Undergraduate Theses of Medical Record

Relation COllection : Fakultas Ilmu Kesehatan

COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul

Right : @Perpustakaan Universitas Esa Unggul

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor