

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi desain layanan pendaftaran dalam jaringan (daring) di RS Lavalette, kemudian mengidentifikasi titik hambatan dan faktor penyebabnya yang digunakan untuk menyusun perbaikan layanan dalam bentuk cetak biru layanan yang baru. Penelitian ini didorong oleh adanya layanan baru yaitu pendaftaran pasien rawat jalan secara daring di RS Lavalette karena adaptasi terhadap kondisi pandemi Covid-19. Penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan wawancara, observasi dan data sekunder dari perusahaan. Wawancara dilakukan kepada empat karyawan RS Lavalette yang mempunyai andil dalam layanan dan enam pasien atau keluarga pasien sebagai pengguna layanan. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap proses layanan dan para petugas terkait.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisa konten yang dimulai dengan reduksi data wawancara, observasi, dan data sekunder dari RS Lavalette. Selanjutnya data dikategorikan berdasarkan lima komponen utama cetak biru, lalu dilanjutkan dengan pembuatan cetak biru layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa desain layanan yang ada saat ini belum optimal. Hal ini ditunjukkan dengan tiga titik hambatan yang sesuai dengan keluhan para petugas maupun pengguna layanan. Oleh karena itu, hasil penelitian juga memuat rekomendasi perbaikan layanan dan rancangan cetak biru layanan baru untuk meningkatkan kualitas layanan pendaftaran pasien rawat jalan secara daring di RS Lavalette.

Kata Kunci: cetak biru layanan, pendaftaran daring, layanan rumah sakit

Abstract

This study aims to identify the design of online registration services in Lavalette Hospital, then identify the bottlenecks and the causal factors that are used to develop service improvements in the form of a new service blueprint. This research was driven by the existence of a new service, namely the online registration of outpatients at Lavalette Hospital motivated by adaptation to the Covid-19 pandemic conditions. This research was conducted qualitatively through interviews, observations, and secondary data from the company. Interviews were conducted with four employees of Lavalette Hospital who have a role in the service, and six patients or their families as service users. Observations are made by field observation of the service process and related officers.

Data analysis was carried out using content analysis, which began with a reduction of interview data, observations, and secondary data from Lavalette Hospital. Furthermore, the data is categorized based on the five main components of the blueprint and then proceeds with drafting of the service blueprint. The results of the study indicate that the current service design is not optimal. This is indicated by the discovery of three bottlenecks, which are supported by complaints from officers and service users. Therefore, the results of the study also contain recommendations for service improvement and the design of a new service blueprint to improve the quality of online outpatient registration services at Lavalette Hospital.

Keywords: service blueprint, online registration, hospital services