



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi alur pelayanan pada Poliklinik Anak RS Kasih Ibu Surakarta, kemudian mengidentifikasi titik hambatan dan faktor penyebabnya yang digunakan untuk menyusun perbaikan layanan dalam bentuk cetak biru layanan baru. Penelitian ini didorong oleh adanya ketidaksesuaian jumlah pasien yang mendaftar dan pasien yang mendapat pelayanan di Poliklinik Anak RS Kasih Ibu. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi. Wawancara dilakukan kepada lima karyawan RS Kasih Ibu yang berperan dalam layanan dan enam pasien atau keluarga pasien pengguna layanan. Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap proses layanan dan para petugas terkait. Pengumpulan data dilakukan pada Desember 2023 dan Januari 2024.

Analisis data dilakukan dengan metode analisis konten data wawancara, observasi, dan data sekunder dari RS Kasih Ibu. Kemudian, data dikategorikan berdasarkan lima komponen cetak biru lalu dilanjutkan dengan pembuatan cetak biru layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa alur pelayanan saat ini melibatkan aktivitas pelanggan seperti pendaftaran online melalui whatsapp, aktivitas karyawan yang terlihat seperti penerimaan pendaftaran dan pemeriksaan awal pasien, serta aktivitas karyawan yang tidak terlihat seperti pengecekan dokumen pasien dan input data dalam SIMRS. Titik hambatan teridentifikasi, seperti permintaan dokumen saat pendaftaran, penggabungan nomor antrian, kurangnya kooperasi anak saat anamnesa, dan ruang tunggu yang tidak mendukung. Rekomendasi perbaikan termasuk pengembangan sistem penyimpanan terintegrasi, pemisahan nomor antrian, peningkatan desain ruangan, dan penyediaan ruang tunggu khusus anak. Penelitian ini memberikan wawasan tentang efektivitas layanan Poliklinik Anak RS Kasih Ibu Surakarta dan memberikan panduan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Alur Pelayanan, Cetak Biru Layanan, Poliklinik Anak



ABSTRACT

This research aims to identify the service flow at the Pediatric Clinic of Kasih Ibu Hospital in Surakarta and then identify the bottlenecks and causal factors used to develop improvements in a new service blueprint. This research is driven by the inconsistency between the number of registered patients and the number of patients receiving services at the Pediatric Clinic of Kasih Ibu Hospital. This study is qualitative research that collects data through interviews and observations. Interviews were conducted with five employees of Kasih Ibu Hospital who are involved in the services and six patients or patient families using the services. Observations were carried out by directly observing the service process and related personnel. Data collection was conducted in December 2023 and January 2024.

Data analysis was performed using the content analysis method of interview data, observations, and secondary data from Kasih Ibu Hospital. Then, the data was categorized based on the five components of the blueprint, followed by the creation of the service blueprint. The research results indicate that the current service flow involves customer activities such as online registration via WhatsApp, visible employee activities such as registration acceptance and initial patient examination, and invisible employee activities such as patient document checks and data input in the hospital information system (SIMRS). Bottlenecks were identified, such as document requests during registration, merging of queue numbers, lack of cooperation from children during medical history taking, and waiting room inadequacy. Improvement recommendations include developing an integrated storage system, separating queue numbers, enhancing room design, and providing dedicated children's waiting areas. This research provides insights into the effectiveness of the Pediatric Clinic services at Kasih Ibu Hospital in Surakarta and guides for improving service quality.

Keywords: *Service Flow, Service Blueprint, Pediatric Clinic*