

ABSTRAK

Kriswidiati

Analisis Faktor-Faktor Manajemen Pelayanan Rawat Jalan yang Mendukung Utilisasi Klinik Spesialis di Rumah Sakit Pantiwilasa Citarum Kota Semarang
xv + 98 halaman + 2 tabel + 2 gambar + 3 lampiran

Di instalasi rawat jalan, terdapat beberapa unit pokok yaitu klinik umum, klinik gigi, dan klinik spesialis. Klinik umum adalah tempat memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat umum sesuai dengan standar medis yang telah ditetapkan. Klinik gigi adalah tempat memberikan pelayanan kesehatan gigi bersifat umum atau spesialis sesuai dengan standar medis. Klinik spesialis adalah tempat memberikan pelayanan kesehatan yang bersifat spesialis di tiap unit pelayanan sesuai dengan bidang keahlian masing-masing.² Sebagian besar pasien akan mengarah pada klinik spesialis, sejalan dengan tuntutan pasar berupa pelayanan spesialis yang bermutu dengan *availabilitas* yang baik. Pada praktek sehari-hari, klinik spesialis mempunyai peran yang besar dalam membangun citra rumah sakit secara keseluruhan. Jenis penelitian adalah kualitatif yang disajikan secara deskriptif eksploratif melalui wawancara mendalam. Subjek penelitian adalah Dokter Spesialis, Pasien, manajemen Rumah Sakit. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara mendalam. Pengolahan dan analisis data menggunakan analisis isi. Analisis isi selalu mempunyai tiga syarat yaitu obyektivitas, pendekatan sistemis dan generalisasi. Secara teknik, analisis isi mencakup upaya-upaya klasifikasi lambang-lambang yang dipakai dalam komunikasi, menggunakan kriteria dalam klasifikasi dan menggunakan teknik analisis dalam membuat prediksi.

Dari penelitian didapatkan hasil : 1). Kepemimpinan pelayanan rawat jalan yang mendukung utilisasi klinik spesialis belum secara umum sudah mendukung, hal ini dikarenakan pada saat morning meeting tidak semua dokter mitra bisa mengikuti. 2). Pengorganisasian pelayanan rawat jalan yang mendukung utilisasi klinik spesialis sudah mendukung utilisasi klinik spesialis, 3). Pengawasan pelayanan rawat jalan yang mendukung utilisasi klinik spesialis sudah mendukung utilisasi klinik spesialis, 4). Sistem pembagian jasa dan kinerja sudah mendukung utilisasi, manajemen sudah memberikan jasa berdasarkan kesepakatan awal dengan dokter spesialis, akan tetapi masih ada beberapa klinik spesialis yang belum terpenuhi utilitasnya, hal ini perlu dilihat lebih jauh tentang faktor penggerak motivasi yang lain. 5). Lingkungan kerja pelayanan rawat jalan yang mendukung utilisasi klinik spesialis, belum mendukung utilisasi hal ini dikarenakan masih ada dokter spesialis yang merasa peralatan untuk praktik ada yang kurang, dan alat yang rusak belum diperbaiki.

Kata Kunci: Utilisasi, Manajemen, Rawat Jalan, Klinik spesialis

ABSTRACT

Kriswidiati

Analysis of Ambulatory Care Management Factors to Support Utilization of Specialist Clinic at Pantiwilasa Citarum Hospital in Semarang City

xv + 98 pages + 2 tables + 2 figures + 3 enclosures

Outpatient unit consisted of a general clinic, a dental clinic, and a specialist clinic. A general clinic is a place to provide health services generally in accordance with medical standards. A dental clinic is a place to provide dental health services either general or specialist in accordance with medical standards. A specialist clinic is a place to provide specialist health services in each service unit in accordance with specific expertise. Most patients prefer to visit the specialist clinic in which it is in accordance with market demand, namely high level of specialist service quality and good availability. In addition, a specialist clinic has an important role to build a good image of a hospital comprehensively.

This was qualitative research presented using descriptive-exploratory methods. Subjects of this study encompassed physician specialists, patients, and hospital managers. Data were collected using an indepth interview technique. Furthermore, data were analyzed using content analysis comprised objectivity, systemic approach, and generalization. Technically, content analysis embraces classifying symbols used in communication, using criteria in classifications, and using a technique of analysis in making a prediction.

The results of this research was as follows: 1) Leadership at the outpatient unit had not supported utilization of the specialist clinic because not all partner physicians attended a morning meeting; 2) Organisation at the outpatient unit had supported utilization of the specialist clinic; 3) Monitoring at the outpatient unit had supported utilization of the specialist clinic; 4) System of service and work sharing had supported utilization of the specialist clinic, the management had provided services based on a preliminary agreement with the specialist physicians. However, there were any some specialist clinics that had not supported utilization. Therefore, there was needed to investigate other motivational factors; and 5) Work environment had not supported utilization because some physician partners perceived that number of equipment for a medical practice was not sufficient. Moreover, damaged equipment had not been repaired.

Key Words: Utilization, Management, Outpatient, Specialist Clinic