

ANALISIS *SERVICE BLUEPRINT*
PADA RUMAH SAKIT PKU MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

Dimas Rasti Pratama

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *service blueprint* pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang dihubungkan dengan konsep evaluasi dan kendali pemasaran. Pengumpulan data primer dilakukan melalui wawancara kepada petugas rumah sakit di beberapa bagian untuk mengetahui proses penyampaian jasa kepada pasien dan menemukan titik kegagalan proses penyampaian jasa dalam hal kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Hasil evaluasi dalam penelitian ini ditemukan titik-titik kegagalan yang menyebabkan waktu pelayanan kepada pasien menjadi lama. Titik kegagalan tersebut terjadi pada bagian poliklinik dan farmasi. Penyebab titik kegagalan pada bagian poliklinik adalah jumlah pasien yang melebihi kuota dalam satu jadwal dokter praktek. Tindakan perbaikan dilakukan dengan cara melakukan penjadwalan ulang (*reschedule*) bersama dokter yang dikehendaki. Sedangkan titik kegagalan pada bagian farmasi disebabkan oleh jam praktek dokter pada setiap poliklinik hampir sama sehingga terjadi penumpukan resep. Tindakan perbaikan dilakukan dengan cara menambah petugas farmasi paruh waktu.

Kata Kunci: *Service Blueprint*

**ANALYSIS OF SERVICE BLUEPRINT
AT PKU MUHAMMADIYAH HOSPITAL YOGYAKARTA**

Dimas Rasti Pratama

Abstract

This study aims to analyze the service blueprint at PKU Muhammadiyah Yogyakarta Hospital. The method used in this research is a qualitative method associated with the concept of evaluation and marketing control. Primary data collection was carried out through interviews with hospital staff in several sections to determine the process of service delivery to patients and to find the point of failure of the service delivery process in terms of speed and timeliness of service. The results of the evaluation in this study found points of failure that caused long service times to patients. The point of failure occurred in the polyclinic and pharmacy. The cause of the point of failure in the polyclinic is the number of patients who exceed the quota in one doctor's schedule. Corrective action is carried out by rescheduling with the desired doctor. Meanwhile, the point of failure in the pharmacy department is caused by almost the same hours of doctor's practice at each polyclinic resulting in an accumulation of prescriptions. Corrective action is carried out by adding a part-time pharmacy officer.

Keywords: *Service Blueprint*