

ABSTRAK

GAMBARAN TINGKAT KEPUASAN PEGAWAI GEDUNG ADMINISTRASI PUSAT (GAP) MARANATHA TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN DI POLIKLINIK MARANATHA BANDUNG TAHUN 2010

**Asna Tuppang, 2010, Pembimbing I : Evi Yuniawati, dr., MKM.
Pembimbing II : Budi Widyarto Lana, dr., M.H.**

Seiring dengan kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi kedokteran dan kesehatan, diperlukan pula peningkatan kemampuan manajemen, kepemimpinan dan pengorganisasian kesehatan. Menjelang milenium ketiga atau abad dua puluh satu, mutu pelayanan kesehatan dituntut semakin baik.

Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai GAP terhadap pelayanan kesehatan di Poliklinik Maranatha dilihat dari unsur (1) bukti fisik, (2) daya tanggap, (3) kehandalan, (4) jaminan, dan (5) empati.

Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan rancangan *grounded theory* dan menggunakan teknik wawancara mendalam. Subjek penelitian adalah Pegawai yang bekerja di Gedung Administrasi Pusat (GAP) Maranatha. Waktu penelitian dilakukan dari Desember 2009 hingga Desember 2010.

Dari hasil wawancara terhadap 23 responden diambil kesimpulan bahwa sebagian besar pegawai merasa sudah cukup puas dengan pelayanan di Poliklinik Maranatha.

Kata kunci : kepuasan, poliklinik, pelayanan kesehatan

ABSTRACT

OVERVIEW OF THE CENTRAL ADMINISTRATION BUILDING EMPLOYEE SATISFACTION (GAP) MARANATHA ON HEALTH SERVICES IN BANDUNG POLYCLINIC MARANATHA YEAR 2009-2010

**Asna Tupang, 2010, Tutor I : Evi Yuniawati, dr., MKM.
Tutor II : Budi Widyarto Lana, dr., M.H.**

Along with the progress of science, technology, medicine and health, also required improvement of management skills, leadership and organization of health. Towards the third millennium or twenty-first century, the quality of health services demanded better.

The aim is to determine the level of employee satisfaction GAP to health services in outpatient visits from the elements Maranatha (1) tangible, (2) responsiveness, (3) reliability, (4) assurance, and (5) empathy.

This research method was descriptive qualitative design using grounded theory and in-depth interview techniques. The subjects were employees who worked at the Central Administration Building (GAP) Maranatha. When the study was conducted from December 2009 to December 2010.

From interviews of 23 respondents drawn the conclusion that most employees felt it was quite satisfied with the service at Maranatha Polyclinic.

Keywords: *satisfaction, polyclinic, health care*

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
PRAKATA	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1 Maksud Penelitian.....	3
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Kerangka Pemikiran.....	4
1.6 Metode Penelitian.....	4
1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	5
1.7.1 Lokasi Penelitian.....	5
1.7.2 Waktu Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kepuasan.....	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan	6
2.1.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan / Pasien.....	6

2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	7
2.1.4 Konsep Mengukur Kepuasan.....	11
2.1.5 Kepuasan Yang Mengacu Pada Penerapan Standar dan Kode Etik Profesi.....	12
2.1.6 Aspek-Aspek Kualitas Pelayanan Pengukuran Kepuasan Pasien	13
2.2 Mutu Pelayanan.....	14
2.2.1 Pemahaman Mutu.....	14
2.2.2 Manajemen Mutu.....	14
2.2.3 Mutu Dalam Pelayanan Kesehatan.....	15
2.2.4 Arti Mutu Pelayanan Kesehatan Dari Beberapa Sudut Pandang	16
2.2.5 Pelayanan Medis Yang Baik / Bermutu.....	17
2.2.6 Mutu Pelayanan Kesehatan Dalam Peraturan Perundang- undangan.....	18
2.3 Asuransi.....	20
2.3.1 Pengertian Asuransi.....	20
2.3.2 Unsur-Unsur Asuransi.....	21
2.3.3 Manfaat Asuransi.....	22
2.3.4 Asuransi di Indonesia.....	23
2.3.5 Asuransi Kesehatan.....	24
2.3.5.1 Definisi Asuransi Kesehatan.....	24
2.3.5.2 Manfaat Asuransi Kesehatan.....	25
2.3.5.3 Jenis-Jenis Asuransi Kesehatan.....	25
2.3.5.4 Masalah Pokok Asuransi Kesehatan.....	27
2.3.5.5 Tiang Penyangga Asuransi Kesehatan.....	30
2.3.5.6 Sejarah Asuransi Kesehatan di Indonesia.....	30
2.4 Poliklinik Maranatha.....	32
2.4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	32
2.4.2 Visi dan Misi Poliklinik.....	32
2.4.3 Pelayanan Yang Tersedia.....	32
BAB III BAHAN DAN METODE PENELITIAN.....	34

3.1 Bahan dan Subjek Penelitian.....	34
3.1.1 Bahan Penelitian.....	34
3.1.2 Subjek Penelitian.....	34
3.1.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.2 Metode Penelitian.....	35
3.2.1 Desain Penelitian.....	35
3.2.2 Variabel Penelitian.....	35
3.2.2.1 Definisi Konseptual Variabel.....	35
3.2.2.2 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.2.3 Besar Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.2.4 Prosedur Kerja.....	38
3.2.5 Metode Analisis.....	39
3.2.6 Aspek Etik Penelitian.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Wawancara Mendalam.....	40
Tabel 4.1.1 Kebersihan dan Kerapihan Ruang Tunggu.....	40
Tabel 4.1.2 Penataan Ruangan.....	43
Tabel 4.1.3 Kenyamanan Ruang Tunggu.....	46
Tabel 4.1.4 Kebersihan Ruang Periksa.....	50
Tabel 4.1.5 Kelengkapan, Kesiapan dan Kebersihan Alat.....	53
Tabel 4.1.6 Persediaan Obat.....	58
Tabel 4.1.7 Kerapihan dan Kebersihan Penampilan Dokter, Perawat dan Apoteker.....	64
Tabel 4.1.8 Proses Pendaftaran.....	67
Tabel 4.1.9 Kecepatan Dokter, Perawat dan Apoteker Dalam Menangani Pasien.....	72
Tabel 4.1.10 Kejelasan Informasi yang Diberikan oleh Dokter, Perawat dan Apoteker.....	77
Tabel 4.1.11 Kehadiran Dokter Sesuai Dengan Jadwal.....	80
Tabel 4.1.12 Jadwal Buka dan Istirahat Poliklinik.....	85

Tabel 4.1.13 Kepuasan Terhadap Prosedur Pelayanan.....	90
Tabel 4.1.14 Kecepatan dan Ketepatan Prosedur Penerimaan Pasien	94
Tabel 4.1.15 Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan.....	98
Tabel 4.1.16 Pengetahuan dan Kemampuan Dokter Dalam Menetapkan Diagnosis.....	102
Tabel 4.1.17 Keterampilan Dokter, Perawat dan Apoteker Dalam Melayani.....	107
Tabel 4.1.18 Keamanan dan Kepercayaan Untuk Berobat di Poliklinik.....	110
Tabel 4.1.19 Keramahan Karyawan Saat Melayani.....	115
Tabel 4.1.20 Dokter Meminta Ijin Sebelum Melakukan Tindakan Pemeriksaan.....	118
Tabel 4.1.21 Bahasa yang Digunakan saat berkomunikasi Mudah Dimengerti.....	121
Tabel 4.1.22 Kesiediaan Dokter Dalam Mendengar dan Perhatian.....	124
Tabel 4.1.23 Melayani Tanpa Memandang Status Sosial.....	128
Tabel 4.1.24 Kelebihan dan Kekurangan Sistem Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan ASKES.....	131
Tabel 4.1.25 Perbedaan Perlakuan Pelayanan Setelah Adanya ASKES	144
Tabel 4.1.26 Terjaminnya Kesehatan Pegawai Dengan Adanya ASKES.....	147
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	154
5.1 Kesimpulan.....	154
5.2 Saran.....	154
DAFTAR PUSTAKA.....	155
LAMPIRAN	157
RIWAYAT HIDUP.....	244

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.2.3.1 Rincian Jumlah Pegawai	37
Tabel 4.1.1 Kebersihan dan Kerapihan Ruang Tunggu.....	40
Tabel 4.1.2 Penataan Ruangan.....	43
Tabel 4.1.3 Kenyamanan Ruang Tunggu.....	46
Tabel 4.1.4 Kebersihan Ruang Periksa.....	50
Tabel 4.1.5 Kelengkapan, Kesiapan dan Kebersihan Alat.....	53
Tabel 4.1.6 Persediaan Obat.....	58
Tabel 4.1.7 Kerapihan dan Kebersihan Penampilan Dokter, Perawat dan Apoteker.....	64
Tabel 4.1.8 Proses Pendaftaran.....	67
Tabel 4.1.9 Kecepatan Dokter, Perawat dan Apoteker Dalam Menangani Pasien.....	72
Tabel 4.1.10 Kejelasan Informasi yang Diberikan oleh Dokter, Perawat dan Apoteker.....	77
Tabel 4.1.11 Kehadiran Dokter Sesuai Dengan Jadwal.....	80
Tabel 4.1.12 Jadwal Buka dan Istirahat Poliklinik.....	85
Tabel 4.1.13 Kepuasan Terhadap Prosedur Pelayanan.....	90
Tabel 4.1.14 Kecepatan dan Ketepatan Prosedur Penerimaan Pasien.....	94
Tabel 4.1.15 Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan Pemeriksaan dan Pengobatan.....	98
Tabel 4.1.16 Pengetahuan dan Kemampuan Dokter Dalam Menetapkan Diagnosis.....	102
Tabel 4.1.17 Keterampilan Dokter, Perawat dan Apoteker Dalam Melayani.....	107
Tabel 4.1.18 Keamanan dan Kepercayaan Untuk Berobat di Poliklinik...	110
Tabel 4.1.19 Keramahan Karyawan Saat Melayani.....	115
Tabel 4.1.20 Dokter Meminta Ijin Sebelum Melakukan Tindakan	

	Pemeriksaan.....	118
Tabel 4.1.21	Bahasa yang Digunakan saat berkomunikasi Mudah Dimengerti.....	121
Tabel 4.1.22	Kesediaan Dokter Dalam Mendengar dan Perhatian.....	124
Tabel 4.1.23	Melayani Tanpa Memandang Status Sosial.....	128
Tabel 4.1.24	Kelebihan dan Kekurangan Sistem Poliklinik sebelum dan sesudah diberlakukan ASKES.....	131
Tabel 4.1.25	Perbedaan Perlakuan Pelayanan Setelah Adanya ASKES....	144
Tabel 4.1.26	Terjaminnya Kesehatan Pegawai Dengan Adanya ASKES	147