

ANALISIS KEPUASAN PERAWAT BAGIAN RAWAT INAP TERHADAP
PENERAPAN JASA PELAYANAN SEBELUM DIBERLAKUKAN KEBIJAKAN
REMUNERASI DI RSUD KOTA SEMARANG

GALUH MUSTIKA SARI -- E2A005039
(2009 - Skripsi)

Berubahnya status Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Semarang menjadi Badan Layanan Umum (BLU), memaksa pihak rumah sakit menerapkan sistem remunerasi sebagai salah satu syarat administratif. Sebagian besar perawat saat ini tidak puas dengan jasa pelayanan yang diterima. Dengan adanya remunerasi diharapkan bisa mengurangi rasa ketidakpuasan perawat terhadap jasa pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui kepuasan perawat kompensasi jasa pelayanan perawat di ruang rawat inap sebelum penerapan remunerasi RSUD Kota Semarang. Penelitian ini termasuk penelitian *Cross sectional* yang bersifat kuantitatif secara deskriptif dilanjutkan dengan studi analisis kualitatif melalui wawancara mendalam. subjek penelitian 51 responden studi kuantitatif dan 8 orang responden pelaksana dan 3 orang responden dari manajemen dan juga sebagai triangulasi. Tiga orang informan triangulasi yaitu direktur, anggota tim penyusun dan ketua komite keperawatan. Analisis data dilakukan dengan *Content Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 76,5% tidak puas terhadap administrasi bayaran, 68,6% responden tidak puas terhadap tingkat bayaran, 51% responden tidak puas terhadap keadilan bayaran, 78,4% responden tidak puas terhadap kebijakan organisasi dalam pemberian jasa pelayanan. Hal tersebut dikuatkan dengan wawancara mendalam kepada 8 responden yang mana mereka sangat tidak puas dengan administrasi terutama dalam waktu pembayaran, yang sering tidak tepat waktu, selain itu dalam tingkat bayaran mereka merasa nilai nominal yang diberikan masih terlalu kecil. Sedangkan dalam keadilan bayaran mereka menginginkan adanya kesamaan jumlah nominal dengan organisasi lain yang sama dengan mereka. dalam hal kebijakan organisasi kurangnya transparansi dan sosialisasi terhadap jasa pelayanan. hal tersebut berbeda dengan hasil triangulasi bahwa manajemen sudah melakukan transparansi dan sosialisasi. Keterlambatan waktu pemberian diakui sebagai masalah yang belum bisa diatasi. Mengenai keadilan, jasa pelayanan merupakan hasil kebijakan organisasi yang tidak bisa di standarisasi. Ketepatan waktu pemberian jasa pelayanan merupakan hal yang sangat mempengaruhi kepuasan perawat terhadap jasa pelayanan. Disarankan agar meningkatkan administrasi terutama ketepatan waktu dalam pemberian jasa pelayanan.

Kata Kunci: Kepuasan, Remunerasi, perawat