

ABSTRAK

Diding Lukmana

Kajian Kepuasan Peserta Wajib PT Askes dalam Kinerja Perspektif Pelanggan pada Program Asuransi Kesehatan Sosial di Kota Semarang Tahun 2006 (Studi Kualitatif)

xiv + 146 halaman + 48 table + 2 gambar + 14 kotak

Strategi pendekatan yang digunakan dalam mengukur kinerja di PT Askes Cabang Semarang adalah dengan pendekatan *Balanced Scorecard* yaitu frame work pengukuran kinerja yang tidak hanya menggunakan ukuran kinerja financial, tetapi juga ukuran pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan. Perspektif pelanggan, merupakan *leading indicator* dalam kerangka kerja *Balanced Scorecard*, karena jika peserta tidak puas mereka akan mencari produsen lain yang sesuai dengan kebutuhan mereka, oleh karena itu kepuasan peserta wajib PT Askes pada program asuransi kesehatan social di Kota Semarang perlu dievaluasi.

Tujuan penelitian adalah mendeskripsikan kepuasan peserta wajib PT Askes di Kota Semarang sebagai kinerja perspektif pelanggan meliputi pelayanan di PT Askes, Puskesmas, Rumah Sakit, Apotek dan Optik.

Penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan studi kualitatif, jumlah responden sebanyak 10 orang terdiri dari peserta aktif (PNS) dan pension yang telah mendapatkan pelayanan baik di PT Askes maupun provider yaitu di puskesmas, rumah sakit, apotek dan optikal. Alat penelitian yang digunakan adalah wawancara mendalam, data dianalisa secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang belum memuaskan peserta adalah : (a) terkait pelayanan di PT Askes yaitu masih adanya petugas yang kurang ramah, (b) terkait rawat jalan rumah sakit yaitu komunikasi yang belum baik antara petugas dan peserta tentang iur biaya pada penunjang diagnostik, masih ada dokter meresepkan obat diluar DPHO, loket tutup tidak sesuai dengan jam kerja, dan adanya keterlambatan dokter dalam melayani praktek, (c) terkait rawat inap rumah sakit yaitu belum baik komunikasi antara pasien dengan perawat dalam pemakaian obat dan penyajian makanan, dan (d) terkait pelayanan obat di apotek yaitu masih ada obat askes (DPHO) yang diresepkan dokter tidak tersedia di apotek, keberadaan media informasi dirasakan kurang, ruang tunggu yang dianggap terlalu sempit.

Kata kunci : Kepuasan Peserta, Perspektif Pelanggan

Daftar Pustaka : 1988 – 2006

Sumber Utama : www.mikm.undip.ac.id