

**ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN KLINIK DALAM
UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA**

(Studi Kasus Pada Unit Usaha Klinik Koperasi Karyawan “Karya Lisna” PT.PLN
(Persero) UID Kota Bandung Jawa Barat)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen

Disusun Oleh :

Eni Nuraeni Fatmah

C1170045

Dosen Pembimbing

Ucu Nurwati SE.,M.Si



IKOPIN

**KONSENTRASI MANAJEMEN BISNIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
INSTITUT MANAJEMEN KOPERASI INDONESIA**

2021

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN KLINIK
DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI
ANGGOTA

Nama : Eni Nuraeni Fatmah

NRP : C1170045

Konsentrasi : Manajemen Bisnis

Program Studi : S-1 Manajemen

MENYETUJUI DAN MENGESAHKAN

Pembimbing



Ucu Nurwati SE.,M.Si

Direktor Program Studi S-1 Manajemen



Dr. H. Gijanto Purbo Suseno, SE., M.Sc

RIWAYAT HIDUP

Eni Nuraeni Fatmah, lahir di Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat pada tanggal 27 Agustus 1999. Putri tunggal dari pasangan Bapak Anang Suryana dan Ibu Neneng.

Adapun riwayat yang telah ditempuh adalah sebagai berikut:

1. Tahun 2010 menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri Karangjaya, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat.
2. Tahun 2013 menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Gegerbitung, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat.
3. Tahun 2016 menyelesaikan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri 1 Sukaraja, Kabupaten Sukabumi, Jawa Barat.
4. Tahun 2017 tercatat sebagai mahasiswi di Institut Manajemen Koperasi Indonesia (IKOPIN), program studi Manajemen, konsentrasi Manajemen Bisnis. Selama masa perkuliahan, peneliti aktif dalam berbagai kegiatan kemahasiswaan, yaitu :

1. Panitia Masa Pengakraban Mahasiswa Baru (MAKRAB) Divisi Konsumsi 2017
2. Panitia Dies Natalies IKOPIN Divisi Konsumsi 2018
3. Sanggar Seni 12 Juli Anggota Divisi Tari 2017-2018
4. Daarul Ikhwan IKOPIN (DKM) 2017-2019
 - a. Anggota Divisi Departemen Syiar sebagai Sekretaris 2017-2018
 - b. Anggota Keputrian sebagai Bendahara 2018-2019

5. Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) KM IKOPIN 2019-2020
 - a. Divisi Kesekretariatan Bagian Rumah Tangga 2020
 - b. Pembimbing Mahasiswa Baru 2020
 - c. Panitia Hari Koperasi Nasional 2020



IKOPIN

ABSTRACT

Eni Nuraeni Fatmah, “Analysis of clinical health service in an effort to increase member participation”. Case study in the Clinical Business Unit of the Employee Cooperative “Karya Lisna” P. PLN (Persero) UID Bandung City. Supervised by Ucu Nurwati SE.,M.Si. Department of Business Management Study Program, Indonesian Cooperative Management Institute.

The researcher aims to find out how the implementation of clinical health services provided by the cooperative clinic by Lisna. To find out the participation of members in carrying out treatment at the cooperative clinic by Lisna, and to find out what efforts should be made by the Karya Lisna Employee Cooperative to increase member participation.

The method use is by distributing questionnaires with a sample of 40 members. Researchers also used descriptive analysis to explain the answers from the questionnaire results.

Based on the Cartesian diagram, the indicators that are in quadrant I are indicators that are important for members but their implementation has not been maximized, so there are 2 indicators, namely doctors providing opportunities for patients to ask questions (point 2), nurses being friendly and polite in providing information (point 8).

Keyword : Clinical health services, member participation.

ABSTRAK

Eni Nuraeni Fatmah, “Analisis pelayanan kesehatan klinik dalam upaya meningkatkan partisipasi anggota”. Studi kasus pada Unit Klinik Koperasi Karyawan “Karya Lisna” PT.PLN (Perseo) UID Kota Bandung. Dibimbing oleh Ucu Nurwati SE.,M.Si . Jurusan Manajemen Bisnis prodi Manajemen Institut Manajemen Koperasi Indonesia.

Peneliti bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan kesehatan klinik yang diberikan oleh klinik koperasi karyawan kaya lisna untuk mengetahui partisipasi anggota dalam melakukan pengobatan di klinik koperasi karyawan karya lisna, dan untuk menemukan upaya apa saja yang harus dilakukan oleh koperasi karyawan karya lisna untuk meningkatkan partisipasi anggota.

Metode yang dilakukan adalah dengan membagikan kuesioner dengan sampel sebanyak 40 anggota. Peneliti juga menggunakan diagram kartesius untuk menentukan harapan dan tanggapan. Peneliti juga menggunakan analisis deskriptif untuk menjelaskan jawaban dari hasil kuesioner.

Berdasarkan diagram kartesius indikator yang berada pada kuadran 1 yaitu indikator yang penting bagi anggota tetapi pelaksanaannya belum maksimal maka terdapat 2 indikator yaitu dokter memberikan kesempatan pada pasien untuk bertanya (titik 2), perawat bersikap ramah serta sopan dalam memberikan informasi (titik 8).

Kata kunci : Pelayanan Kesehatan Klinik, Partisipasi anggota.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atau rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam semoga tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW dan atas kehendaknya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “ANALISIS PELAYANAN KESEHATAN KLINIK KOPERASI KARYAWAN KARYA LISNA DALAM UPAYA MENINGKATKAN PARTISIPASI ANGGOTA” tanpa adanya halangan sesuatu apapun. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) di fakultas Manajemen Bisnis, Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN).

Keberadaan skripsi ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan acuan dalam pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh pengurus koperasi guna kemajuan dan peningkatan usaha koperasi yang salah satu tujuannya adalah untuk mensejahterakan anggotanya.

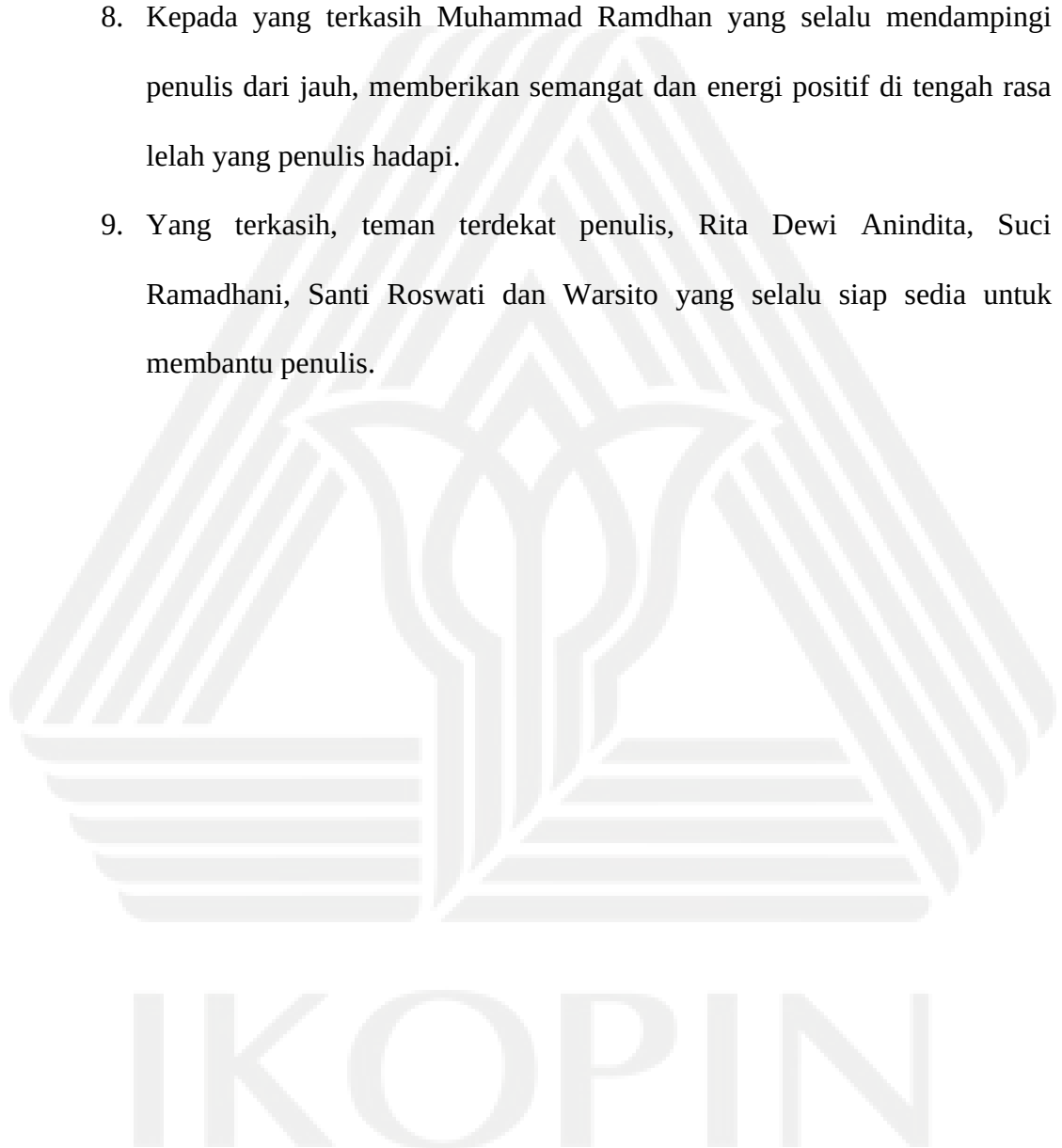
Penulis mengakui masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam skripsi ini. Untuk itu secara pribadi penulis mohon saran dan kritik yang membangun dari semua pembaca skripsi untuk dijadikan koreksi bagi penulis.

Dengan ini penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, dukungan dan petunjuk dari berbagai pihak, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Pada kesempatan ini penulis pertama-tama ingin berterima kasih kepada ALLAH SWT, terkhusus dan tercinta kepada Bapak Anang Suryana dan Ibu Neneng serta seluruh keluarga besar yang ada di Sukabumi terimakasih yang

tak terhingga atas doa, motivasi dan semangat baik moral maupun material sehingga penulis dapat menyelesaikan kuliah di Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN) dengan lancar. Dan tak lupa pula penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Yth. Ibu Ucu Nurawati.,S.E.M.si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, semangat, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini semoga sehat selalu, rezekinya ngalir terus dan semoga kebaikan ibu dapat dibalas oleh Allah SWT.
2. Yth. Ibu Dra. Lely Savitri Dewi, M.si. selaku dosen penelaah penguji koperasi yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
3. Yth. Bapak Drs. Deddy Supriyadi, M.sc selaku dosen penelaah penguji konsentrasi yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
4. Yth. Ibu Dr. Rima Elya Dasuki, M.sc. selaku dosen wali yang telah membimbing penulis dari semester awal.
5. Kepada ibu Ratna selaku bagian sekretariat yang telah banyak membantu saya yang ingin mengurus perkuliahan dan keperluan yang lainnya dengan tepat dan cepat.
6. Kepada Bapak/Ibu pimpinan Civitas Akademika dan seluruh pengajar dilingkungan Institut Koperasi Indonesia (IKOPIN)

7. Kepada segenap pengurus, karyawan dan anggota Koperasi Karyawan Karya Lisna, terimakasih atas diperkenankan penulis dalam penelitian skripsi semoga kebbaikannya dapat dibalas oleh Allah SWT.
8. Kepada yang terkasih Muhammad Ramdhan yang selalu mendampingi penulis dari jauh, memberikan semangat dan energi positif di tengah rasa lelah yang penulis hadapi.
9. Yang terkasih, teman terdekat penulis, Rita Dewi Anindita, Suci Ramadhani, Santi Roswati dan Warsito yang selalu siap sedia untuk membantu penulis.



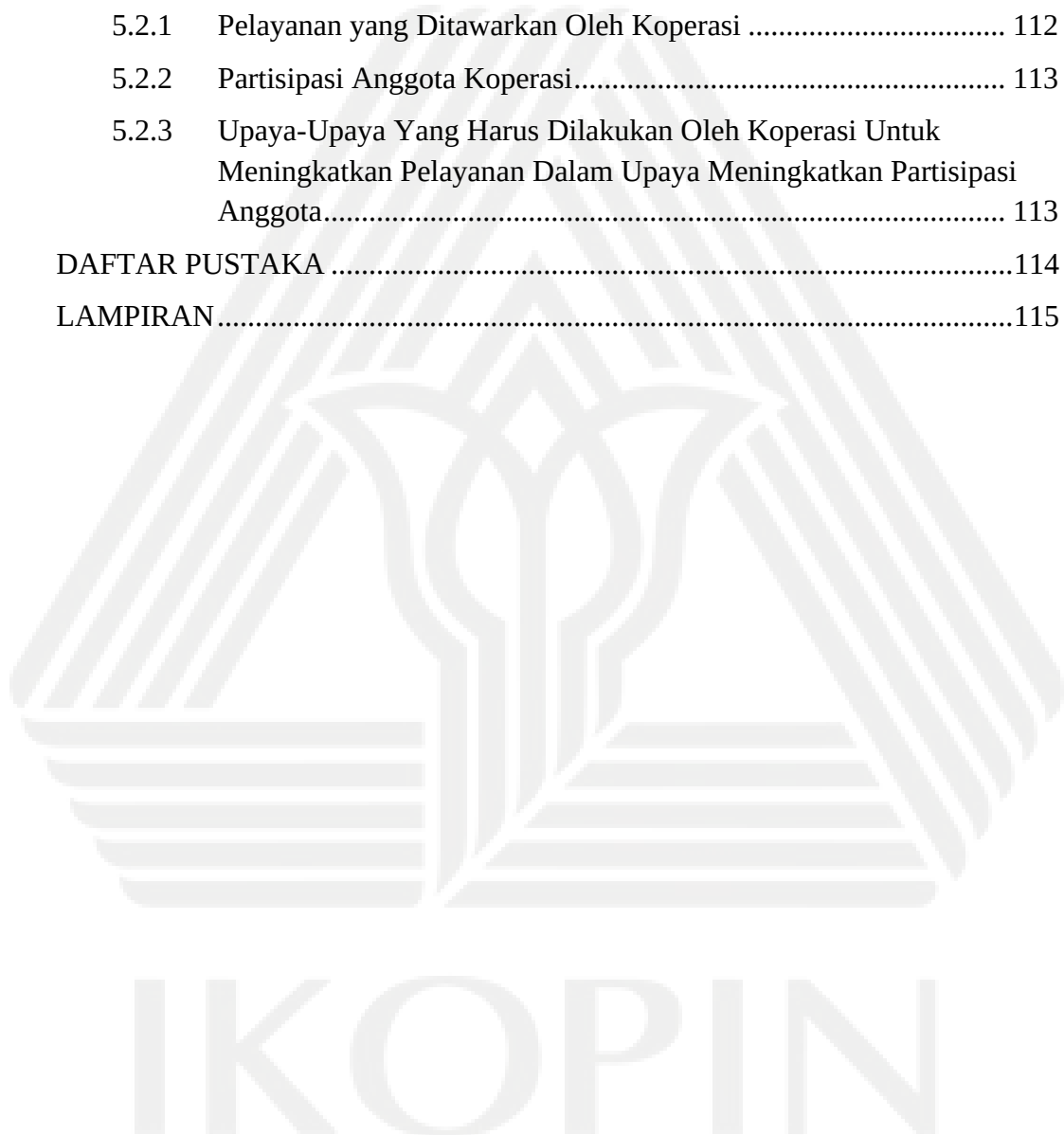
DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP.....	i
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Maksud Dan Tujuan.....	6
1.3.1 Maksud Penelitian.....	6
1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis	7
BAB II PENDEKATAN MASALAH DAN METODE PENELITIAN.....	8
2.1 Pendekatan Perkoperasian	8
2.1.1 Jatidiri Koperasi.....	10
2.1.2 Perangkat Organisasi Koperasi	13
2.1.3 Tujuan dan Fungsi Koperasi	15
2.1.4 Bentuk-Bentuk Koperasi.....	15
2.1.5 Jenis-Jenis Koperasi.....	17
2.2 Pendekatan Manajemen Bisnis	18
2.2.2 Pengertian Manajemen	18
2.2.3 Fungsi Manajemen.....	19
2.2.4 Peran Manajemen	20
2.3 Pendekatan Partisipasi Anggota.....	24
2.3.2 Definisi Partisipasi Anggota	24

2.3.3	Dimensi Partisipasi	25
2.3.4	Definisi Biaya Partisipasi.....	27
2.3.5	Model “Kesesuaian” Partisipasi.....	27
2.3.6	Pentingnya Partisipasi Anggota	28
2.3.7	Biaya Transaksi.....	29
2.4	Pendekatan Pelayanan.....	30
2.5	Kerangka Berfikir	36
2.6	Metode Penelitian yang Digunakan	37
2.6.2	Jenis Dan Sumber Data	37
2.7	Teknik Pengumpulan Data.....	38
2.8	Teknik Pengambilan Sampel	39
2.9	Operasional Variabel	39
2.10	Analisis Data	41
BAB III KEADAAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....		48
3.1.	Keadaan Umum Organisasi dan Manajemen.....	48
3.1.1.	Sejarah Berdirinya Koperasi Karyawan Karya Lisna	48
3.1.2.	Struktur Organisasi Koperasi Karyawan Karya Lisna.....	49
3.1.3.	Keanggotaan Koperasi	52
3.1.4.	Kegiatan Usaha Koperasi Karyawan Karya Lisna	52
3.1.5.	Keadaan Permodalan Koperasi Karyawan Karya Lisna.....	53
1.1.5.1	Keadaan Keuangan	53
3.2.	Keadaan Wilayah Koperasi Karyawan Karya Lisna	57
3.2.1	Keadaan Fisik	57
3.2.2	Keadaan Sosial.....	58
3.2.3	Keadaan Ekonomi.....	59
3.3.	Implementasi Jatidiri Koperasi Pada Koperasi Karyawan Karya Lisna	59
1.3.1	Definisi Koperasi	59
1.3.2	Nilai-nilai Koperasi.....	61
3.3.3	Prinsip-Prinsip Koperasi	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		68
4.1	Identitas Responden	68

4.1.1	Jenis Kelamin Anggota	68
4.1.2	Usia Anggota	69
4.2	Tanggapan Pelayanan Kesehatan Klinik	69
4.2.1	Tanggapan Pelayanan Dalam Bentuk Fisik atau <i>Tangibles</i>	70
4.2.2	Tanggapan Pelayanan Dalam Keandalan atau <i>Reability</i>	73
4.2.3	Tanggapan Pelayanan Dalam Bentuk KeTanggapan atau <i>Responsiveness</i>	76
4.2.4	Tanggapan Pelayanan Dalam Bentuk Jaminan atau <i>Assurance</i>	79
4.2.5	Tanggapan Pelayanan Dalam Bentuk Empati atau <i>Empathy</i>	81
4.3	Harapan Anggota Atas Tanggapan Pelayanan di Klinik Kesehatan Koperasi Karyawan Karya Lisna	86
4.3.1	Pelaksanaan Pelayanan Dalam Bentuk Fisik Atau <i>Tangibles</i>	87
4.3.2	Pelaksanaan Pelayanan Dalam Keandalan Atau <i>Reability</i>	90
4.3.3	Pelaksanaan Pelayanan Dalam Kepelaksanaan atau <i>Responsiveness</i>	92
4.3.4	Pelaksanaan Pelayanan Dalam Jaminan atau <i>Assurance</i>	94
4.3.5	Pelaksanaan Pelayanan Dalam <i>Empathy</i>	96
4.4	Kesesuaian Antara Tanggapan Pelayanan Dengan Harapan Anggota Koperasi	101
4.5	Bagaimana Partisipasi Anggota Dalam Melakukan Pengobatan Di Unit Usaha Klinik Koperasi Karyawan Karya Lisna.....	106
4.6	Upaya Apa Saja Yang Harus Dilakukan Oleh Koperasi Karyawan Karya Lisna Untuk Dapat Meningkatkan Partisipasi Anggota.....	107
4.6.1	Upaya Yang Perlu Ditingkatkan Oleh Koperasi	107
4.6.2	Upaya Yang Perlu Dipertahankan Oleh Koperasi	107
4.6.3	Upaya Yang Tidak Perlu Dikurangi dan Ditambahkan Oleh Koperasi	108
4.6.4	Upaya Yang Perlu Dikurangi Oleh Koperasi	108
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		109
5.1	Kesimpulan	109
5.1.1	Pelayanan Kesehatan Klinik Yang Diberikan oleh Unit Usaha Klinik Koperasi Karyawan Karya Lisna.	109

5.1.2	Partisipasi Anggota Dalam Melakukan Pengobatan di Unit Usaha Klinik Koperasi Karyawan Karya Lisna.....	111
5.1.3	Upaya harus dilakukan oleh Koperasi Karyawan Karya Lisna untuk dapat meningkatkan partisipasi anggota.	111
5.2	Saran	112
5.2.1	Pelayanan yang Ditawarkan Oleh Koperasi	112
5.2.2	Partisipasi Anggota Koperasi.....	113
5.2.3	Upaya-Upaya Yang Harus Dilakukan Oleh Koperasi Untuk Meningkatkan Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Partisipasi Anggota.....	113
DAFTAR PUSTAKA		114
LAMPIRAN.....		115



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Standar Pelayanan Kesehatan	31
Tabel 2. 2 Tabel Operasional Variabel	39
Tabel 2. 3 Penilaian Anggota Terhadap Pelayanan	41
Tabel 2. 4 Rekapitulasi Penilaian Anggota Terhadap Tanggapan Indikator Pelayanan	42
Tabel 2. 5 Kelas Interval Penilaian Tanggapan Masing-Masing Indikator	43
Tabel 2. 6 Analisis Tingkat Kesesuaian dan Kesenjangan Antara Tanggapan dengan Tanggapan.....	44
Tabel 3. 1 Tabel Keanggotaan Koperasi	52
Tabel 3. 2 Perkembangan Rasio Likuiditas Koperasi Karyawan Karya Lisna Tahun 2015-2019	53
Tabel 3. 3 Pedoman Penilaian Likuiditas Koperasi	54
Tabel 3. 4 Perkembangan Solvabilitas Koperasi Karyawan Karya Lisna Tahun 2015-2019.....	55
Tabel 3. 5 Pedoman Penilaian Solvabilitas Koperasi	55
Tabel 3. 6 Perkembangan Rentabilitas Koperasi Karyawan Karya Lisna Tahun 2015-2019.....	56
Tabel 3. 7 Pedoman Penilaian Rentabilitas Koperasi	56
Tabel 3. 8 Tabel Implementasi Pengertian Jatidiri Koperasi	60
Tabel 3. 9 Tabel Implementasi Nilai-nilai Koperasi Karyawan Karya Lisna.....	61
Tabel 3. 10 Tabel Implementasi Pengertian Jatidiri Koperasi	65
Tabel 4. 1 Tanggapan Tentang Ruangan Pelayanan Informasi Klinik Karya Lisna Aman Dan Nyaman.....	71
Tabel 4. 2 Tanggapan Tentang Klinik Karya Lisna Memiliki Alat-Alat Medis Yang Cukup Lengkap.....	72
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Tentang Petugas Administrasi Memberikan Informasi Tentang Jalur Pelayanan Bagi Pasien Yang Datang Ke Klinik.....	74
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Tentang Pemeriksaan, Pengobatan Dan Perawatan Di Klinik Karya Lisna Dilakukan Secara Cepat.....	75
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Tentang pelaksanaan Dokter Memberikan Kesempatan Pada Pasien Untuk Bertanya	76
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Tentang Setiap Keluhan Pasien Di Atasi Dengan Cepat	78
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Tentang Pasien Merasa Aman Untuk Berobat Di Klinik Karya Lisna	79
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden Tentang Jaminan Jika Terjadi Kesalahan Dalam Pelayanan	80

Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Tentang Mendapatkan Pelayanan Yang Layak Dan Sesuai Dengan Kebutuhan Medis.....	81
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden Tentang Perawat Bersikap Ramah Serta Sopan Dalam Memberikan Informasi	83
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden Tentang Informasi Pelayanan Kesehatan Diberikan Tanpa Pasien Harus Meminta	84
Tabel 4. 12 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Tentang Tanggapan Pelayanan Kesehatan Klinik di Koperasi Karyawan Karya Lisna	85
Tabel 4. 13 Tingkat Harapan Ruangan Pelayanan Informasi Klinik Karya Lisna Aman Dan Nyaman.....	88
Tabel 4. 14 Tabel Tingkat Harapan Alat-Alat Medis Yang Cukup Lengkap	89
Tabel 4. 15 Tingkat Harapan petugas administrasi memberikan informasi tentang jalur pelayanan bagi pasien yang datang ke klinik.....	90
Tabel 4. 16 Tingkat Harapan Pemeriksaan, Pengobatan Dan Perawatan Di Klinik Karya Lisna Dilakukan Secara Cepat.....	91
Tabel 4. 17 Dokter Memberikan Kesempatan Pada Pasien Untuk Bertanya.....	92
Tabel 4. 18 Tingkat Harapan atas setiap keluhan pasien diatasi dengan cepat.....	93
Tabel 4. 19 Pasien Merasa Aman Untuk Berobat Di Klinik Karya Lisna	94
Tabel 4. 20 Tingkat Harapan Jaminan Jika Terjadi Kesalahan Dalam Pelayanan.....	95
Tabel 4. 21 Tingkat Kepentingan atas Mendapatkan Pelayanan Yang Layak Dan Sesuai Dengan Kebutuhan Medis	96
Tabel 4. 22 Tingkat Kepentingan Perawat Bersikap Ramah Serta Sopan Dalam Memberikan Informasi	97
Tabel 4. 23 Tingkat Kepentingan Informasi Pelayanan Kesehatan Diberikan Tanpa Pasien Harus Meminta	98
Tabel 4. 24 Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden Tentang Tingkat Kepentingan Pelayanan Kesehatan Klinik di Koperasi Karyawan Karya Lisna.....	99
Tabel 4. 25 Kesesuaian Antara Tanggapan Pelayanan Dengan Tanggapan Anggota Koperasi.....	101
Tabel 4. 26 Perbandingan Antara Tanggapan Pelayanan Dengan Harapan Anggota Koperasi	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Pertumbuhan Biaya Partisipasi Anggota Tahun 2013-2019	3
Gambar 1. 2 Grafik Pertumbuhan Volume Transaksi Anggota Tahun 2013-2019	4
Gambar 1. 3 Model Kesesuaian Partisipasi	28
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	37
Gambar 2. 2 Diagram Kartesius	45
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Koperasi Karyawan Karya Lisna	49
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Koperasi Karyawan Karya Lisna Yang Disarankan.....	51
Gambar 3. 3 Kantor Koperasi Karyawan Karya Lisna	57
Gambar 4. 1 Proporsi Jenis Kelamin Responden Anggota	68
Gambar 4. 2 Presentase Usia Anggota	69
Gambar 4. 3 Diagram Kartesius Antara Tingkat Tanggapan Dengan Tingkat Harapan Anggota.....	103

