

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang ini sebagai salah satu pemenuhan syarat untuk menyelesaikan mata kuliah magang yang dilaksanakan pada semester tujuh, serta sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan dan mendapatkan gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat. Laporan ini penulis susun berdasarkan hasil kegiatan yang dilakukan penulis selama magang di Rumah Sakit Pusat Pertamina.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari penulisan maupun tata bahasa yang digunakan. Penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas bimbingan, bantuan dan dukungan dari seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Ibu Putri Handayani, SKM, M.KKK selaku kepala Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan Universitas Esa Unggul.
2. Ibu Gisely Vionalita, SKM., M.Sc selaku dosen pembimbing magang dari Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga selama proses magang dan penyusunan laporan.
3. Ibu Frieda Silaban, SKM selaku pembimbing lapangan magang yang telah membantu penulis mendapatkan data dan informasi mengenai Manajemen Mutu dan kegiatan-kegiatan di dalamnya, termasuk Kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan di Rumah Sakit Pusat Pertamina tahun 2019, serta membimbing dalam menyusun laporan magang ini.
4. Ibu Yulita dan Ibu Fitria Sari, yang banyak membimbing, membantu dan memberi banyak pelajaran kepada penulis selama kegiatan magang berlangsung di Rumah Sakit Pusat Pertamina, serta memberikan penjelasan serta informasi mengenai Kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan.

5. Pak Ujang, yang memberi semangat selama kegiatan magang berlangsung.
6. Kepada teman-teman Kesehatan Masyarakat 2016 yang memberikan semangat, dukungan, serta bantuan yang dibutuhkan selama penyusunan laporan magang ini.
7. Mama, yang senantiasa memberi doa, semangat, pengertian dan dukungan tiada henti selama proses magang berlangsung hingga penyusunan laporan ini, serta selama proses studi penulis.
8. Teman-teman terdekat, Ita, Nofa dan Antonio, yang memberi motivasi, pengertian dan semangat yang sangat berarti selama proses magang hingga penyusunan laporan.

Penulis menyadari penulisan laporan ini masih kurang dari kata sempurna, sehingga diharapkan saran dan masukkannya. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, November 2019

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar.....	ix
BAB I.....	ix
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	4
1.2.1. Tujuan Umum.....	4
1.2.2. Tujuan Khusus	4
1.3. Manfaat.....	5
BAB II	6
TINJAUAN PUSATAKA.....	6
2.1. Landasan Teori	6
2.1.1. Mutu.....	6
2.1.2. Dimensi Mutu	6
2.1.3. Rumah Sakit.....	8
2.1.4. Mutu Pelayanan Kesehatan.....	8
2.1.5. Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.6. Pendekatan Sistem	10
2.2. Kerangka Konsep	12
BAB III	13
PROSES MAGANG	13
1.1. Tahapan Persiapan Magang	13
1.2. Pelaksanaan Magang.....	14
1.3. Realisasi Magang	15

BAB IV.....	17
HASIL.....	17
4.1. Gambaran Umum RSPP.....	17
4.2. Gambaran Umum Manajemen Mutu RSPP.....	21
4.3. Input Kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan.....	24
4.3.1. Sumber Daya Manusia.....	24
4.3.2. Anggaran.....	26
4.3.3. Metode.....	27
4.3.4. Sarana dan Prasarana.....	28
4.4. Proses Kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan.....	32
4.4.1. Penyediaan Formulir Umpan Balik.....	33
4.4.2. Penyebaran Formulir Umpan Balik.....	34
4.4.3. Pengambilan Formulir Umpan Balik.....	35
4.4.4. Konfirmasi Unit.....	36
4.4.5. Penginputan, Pengolahan dan Evaluasi Data.....	38
4.4.6. Pemaparan.....	40
4.4.7. Tindak Lanjut.....	40
4.5. Output Kegiatan Evaluasi Kepuasan Pelanggan.....	43
BAB V.....	46
PEMBAHASAN.....	46
5.1. Input.....	46
5.1.1. Sumber Daya Manusia.....	46
5.1.2. Anggaran.....	49
5.1.3. Metode.....	50
5.1.4. Sarana dan Prasarana.....	52
5.2. Proses.....	55
5.2.1. Penyediaan Formulir Umpan Balik.....	55
5.2.2. Penyebaran Formulir Umpan Balik.....	57
5.2.3. Pengambilan Formulir Umpan Balik.....	58

5.2.4. Konfirmasi Unit.....	59
5.2.5. Penginputan, Pengolahan dan Evaluasi Data.....	60
5.2.6. Pemaparan.....	63
5.2.7. Tindak Lanjut.....	65
5.3. Output.....	68
BAB VI.....	71
PENUTUP	71
6.1. Kesimpulan.....	71
6.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	76

Daftar Tabel

Gambar 4. 1. Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta.....	17
Gambar 4. 2. Struktur Organisasi RSPP tahun 2019	20
Gambar 4. 3. Struktur Organisasi Manajemen Mutu RSPP Tahun 2019	22
Gambar 4. 4. Lembar Umpan Balik.....	31
Gambar 4. 5. Google Form Umpan Balik.....	31
Gambar 4. 6. Proses Konfirmasi Unit Pelayanan	37
Gambar 4. 7. Tindak lanjut telah dilaksanakan dalam periode 2 minggu	45

Daftar Gambar

Gambar 2. 1. Kerangka Konsep.....	12
Gambar 3. 1. Alur Kegiatan Magang.....	14
Gambar 4. 1. Rumah Sakit Pusat Pertamina Jakarta.....	17
Gambar 4. 2. Struktur Organisasi RSPP tahun 2019	20
Gambar 4. 3. Struktur Organisasi Manajemen Mutu RSPP Tahun 2019	22
Gambar 4. 4. Lembar Umpan Balik.....	31
Gambar 4. 5. Google Form Umpan Balik.....	31
Gambar 4. 6. Proses Konfirmasi Unit Pelayanan	37
Gambar 4. 7. Tindak lanjut telah dilaksanakan dalam periode 2 minggu	45